كيف تتعامل مع الناس

تأليف

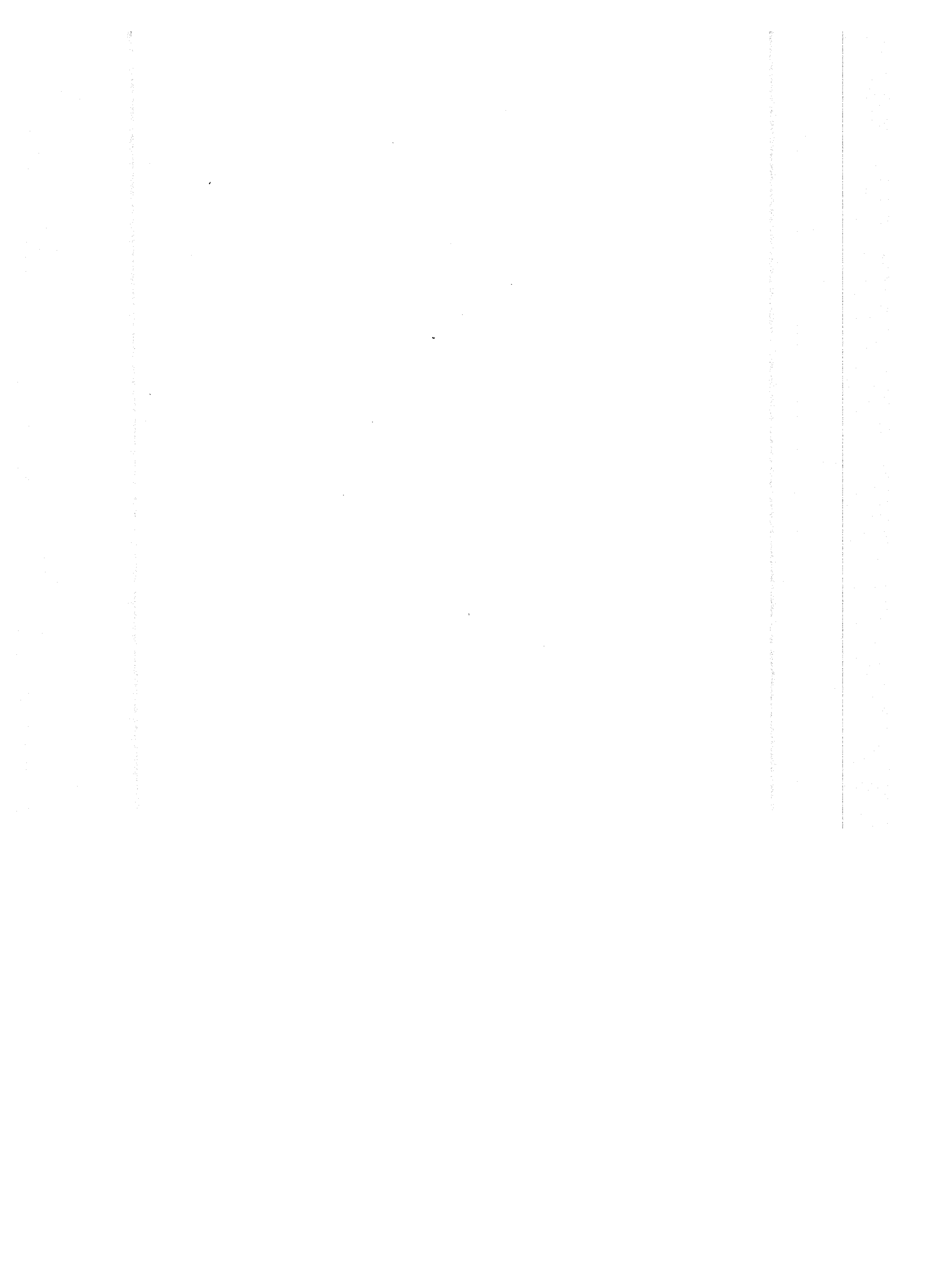
ديل كار نيجي

الحرية

للنشر والتوزيع

١٩ شارع ٢٦ يوليو - وسط البلد - القاهرة

ت: ٥٧٤٥٦٧٩ - م: ٠١٢٢٣٨٧٧٩٢١



كيف تتعامل مع
النـــاس

أسم الكتاب : فن التعامل مع الناس
تأليف : ديل كارنيجي
الناشر : الحرية للنشر والتوزيع
19 شارع 26 يوليو – وسط البلد – القاهرة
ت : 25745679 م:0123877921
رقم الايداع : 2541/2007
الترقيم الدولي : 6 _ 16 _ 11 - 29 _977

موضوعات الكتاب

تمهيد

كيف تتمتع بحياتك وعملك؟ إن ما يرهقك هو مقدار العمل الذي لم تقم بإنجازه.

هل تذكر ذلك اليوم من أيام الأسبوع الماضي حين كنت تقاطع باستمرار. لم تجب يومئذ عن الرسائل وتخلفت عن مواعيدك وواجهتك المتاعب هنا وهناك. كل شيء سار خطأ في ذلك اليوم، ولم تنجز شيئاً، وقد عدت إلى المنزل مرهقاً ومصاباً بصداع مؤلم.

وفي اليوم التالي، سارت الأمور في مجراها الطبيعي في المكتب. فانجزت أضعاف ما تنجزه يومياً. كما عدت إلى المنزل نشيطاً ومنتعشاً كزهرة الكاردينيا الناصعة البياض. لقد مررت بهذه التجربة ! وأنا أيضاً مررت بمثلها.

ما هو الدرس الذي نتعلمه من ذلك؟

إنه ببساطة، ليس العمل سبب إرهاقنا، بل القلق والكبت والاستياء.

ديل كارنيجي

مقدمة

هل فكرة مرة أن معظمنا يقضي الجزء الأكبر من حياته في العمل، مهما يكن نوع هذا العمل؟

هذا يعني أن نظرتنا للعمل يمكن أن تحدد لنا ما إذا كانت أيامنا مليئة بالإثارة والشعور بالانتصار الناتج عن النجاح الباهر - أو بالكبت والآلام والإرهاق.

وتدريب ديل كارنيجي مكرس من أجل مساعدتك في الإفادة القصوى من نهار عملك ومن نفسك طوال الوقت.

وعندما تدرس هذه الصفحات، ستشعر بتفهم أعمق للحياة والناس، وبعد ذلك ستبدأ ببناء قواك واكتشاف الكثير من مواهبك وقدراتك التي كنت تجهل وجودها. وكم ستكون فرحاً باستخدامك لها ! ..

هذا الكتاب هو مجموعة من الفصول اختيرت من أفضل كتابين لديل كارنيجي. هما "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس" و "دع القلق وابدأ الحياة".

أنت تريد تحقيق آمالك في الحياة وأن تشعر بالسعادة والأمل والإفادة القصوى من طاقاتك الكامنة. هذا الكتاب سيساعدك في تحقيق هذه الأهداف.

إن قراءة هذا الكتاب بمثابة مغامرة لاكتشاف الذات ويمكن أن تكون هذه المغامرة نقطة تحول في حياتك. فأنت تمتلك طاقات كامنة في داخلك يمكن أن تجعل حياتك رائعة. وكل ما تحتاجه الآن هو التصميم على تفجيرها واستخدامها.

دوروثي كارنيجي

رئيسة معهد ديل كارنيجي وشركاه

مدخل

لما كان التمهيد للكتاب عملاً يوفر على القارئ وقتاً طويلاً ويجعله يتمثل الموضوع ويدرك أغراضه العامة قبل أن يطّلع على تفصيلاته فيسهل عليه فهمه ويغنيه، إلى حد بعيد، عن إجهاد الفكر وكد العقل، إذ يكون له بمثابة المصباح في الظلمة يضيء له مواضع الخطى قبل أن ينقل أقدامه فلا يتعثر أو يضل.

ولما كان قارئ اليوم مجهداً متعباً لكثرة ما تقذفه دور النشر من كتب لابد للمثقف من أن يطلع على بعضها وأن يلم بأسماء ما لم يطلع عليه منها ويعرف أسماء كتّابها، على الأقل، لكي يساير ركب الثقافة العامة.

وحيث أن موضوع هذا الكتاب جديد في شكله وعرضه، فهو كتاب لم يعدّ وقفاً على فريق معين من الناس ذي ثقافة معينة بل أصبح كتاب ينفع الناس للتعامل بعضهم مع البعض الآخر.

لذا، أترك للقارئ المجال فسيحاً يقلب الأوراق باطمئنان ليكتشف ما جاء به ديل كارنيجي بكتابه هذا (كيف تتعامل مع الناس؟) وموضوع هذا الكتاب هو اكتشاف الأسرار التي تنطوي عليها النفس البشرية ومدى تأثيرها على الشخص المقابل.

وقد أطلق العلماء الغربيون عليه اسم (علم الطباع)، وتوسع علماء آخرون في مفهوم هذا الاسم وقالوا أنه يعني بالإضافة لذلك دراسة الأخلاق المكتسبة ومدى تأثيرها على الشخص وانعكاسها على الآخرين إن هذا الكتاب لا يجد فيه القارئ الملل لأنه كُتب ليكون في متناول كل يد وليستفيد منه كل قارئ مهما كانت ثقافته.

ومطالعة هذا الكتاب تستهوي القارئ لأنها تكشف له آفاقاً جديدة في أغوار المجتمع الذي يعيش فيه ولا ينتهي القارئ من فصل حتى يرى نفسه مدفوعاً إلى قراءة ما يليه رغبة في الاستزادة في اكتشاف هذا المجهول الذي بين جنبيه حتى يبلغ النهاية.

الناشر

الفصل الأول
سبع طرق للطمانينة والسعادة

وضع ديل كارنيجي كتابه ليظهر أن الحياة ما نفعله نحن. فإن تعلمنا أولاً كيف نتقبل أنفسنا ونرى بوضوح ميزاتنا وأنفسنا ومن ثم ننهمك في عمل الأشياء الضرورية للوصول إلى أهدافنا، فإننا سنفقد الحاجة أو الميل لإضاعة الوقت والطاقة في القلق.

جد نفسك.. وكن نفسك:

تلقيت رسالة من السيدة أديث الرد بشمالي كارولينا، تقول فيها:

"عندما كنت طفلة، كنت في غاية الحساسية والخجل. وكان وزني في زيادة مستمرة، ووجنتاي الحمراوتين كانتا تظهراني بدينة أكثر مما أنا في الواقع، وكانت أمي متحفظة تعتقد أنه من الجهل تصميم الملابس الجميلة الزاهية، فكانت تردد دائماً:

"الثوب الفضفاض أبقى من الضيق الذي يتمزق".

كانت أمي تجعلني طبقاً لهذا المبدأ.

لم أكن أذهب إلى الحفلات أبداً، ولم أقض أوقاتاً مرحة وعندما ذهبت إلى المدرسة، لم أشارك الأطفال في نشاطاتهم الخارجية ولا حتى في

التمارين الرياضية. إذ كنت خجولة جداً، واعتقد أن وجودي بينهم غير مرغوب فيه.

وعندما كبرت، تزوجت من رجل أكبر مني. لكنني لم أتغير. وكانت عائلة زوجي قوية واثقة من نفسها. كانوا كل ما أتمنى أن أكونه أنا، لكنني لم أستطع ذلك. وبذلت جهدي حتى أكون مثلهم، لكنني فشلت. وكلما حاولوا جذبي من انطوائي، كلما اندفعت نحو العزلة وأصبحت عصبية جداً، أتجنب جميع الأصدقاء. حتى أصبحت في حالة سيئة، وكرهت كل شيء حتى صوت الجرس حين يُقرع ! كنت فاشلة، وخشيت أن يكتشف زوجي ذلك.

وهكذا كنت في الحفلات النادرة التي دعوت إليها أحاول أن أبدو مرحة، وكنت أتظاهر، مع أنني سأشعر بالتعاسة فيما بعد. وأخيراً أصبحت في غاية التعاسة حتى اكتشفت أن ما من فائدة من الحياة، وفكرت في الانتحار.

فما الذي حدث ليغير حياة هذه المرأة التعيسة؟

هناك ملاحظة سمعتها صدفة !

قالت السيدة ألرد وهي تتابع قصتها: إن ملاحظة سمعتها صدفة غيّرت حياتي كلها. ففي ذات يوم، كانت حماتي تتحدث عن تربيتها لأطفالها، فقالت:

كنت دائماً ألح عليهم أن يكونوا أنفسهم مهما كلّف الأمر.. أن يكونوا أنفسهم ! ... هذه العبارة هي التي أثرت بي. وبومضة سريعة عرفت أنني جلبت التعاسة إلى نفسي بلا مبرر.

لقد تغيرت بين عشية وضحاها ! وبدأت أحاول أن أكون نفسي، وشخصيتي، وأن أكتشف ذاتي. درست نقاط الضعف والقوة في داخلي وتعلمت كل ما أستطيع معرفته عن الألوان والأزياء واخترت ما وجدته مناسباً لي، كما استطعت أن أكسب الأصدقاء. والتحقت بتنظيم نسائي - كان صغيراً في البداية - فأصابني الهلع حين وضعوني ضمن برنامجهم أول الأمر. ولكن كلما استدعى الأمر أن أتحدث كنت أكسب شيئاً من الشجاعة. استغرق ذلك وقتاً طويلاً - لكن اليوم، أشعر بمزيد من السعادة التي لم أحلم بها سابقاً.

وفي تربية أطفالي، كنت دائماً أتابع تعليمهم مما تعلمته من خلال تجربتي المريرة في هذه الحياة.

كن نفسك مهما حدث !

يقول الدكتور جايمس غوردون غيلكي: "إن مسألة الرغبة في كونك ذاتك هي عامة كالحياة البشرية"، ومسألة عدم الرغبة في كونك ذاتك هي الكامن خلف العقد النفسية والأمراض العصبية.

كتب إنجينلو ثلاث عشر كتاباً وآلاف المقالات الصحفية عن موضوع تربية الأطفال، وهو يقول:

"ما من تعيس أكثر من الذي يتوق ليكون شخصاً آخراً مختلفاً عن شخصه جسداً وعقلاً".

إن التوق لتكون شخصاً مختلفاً هو أمر شائع في هوليود. قال سام وود أشهر المنتجين في هوليود سابقاً:

إن أصعب مشكلة كان يواجهها هي إقناع الممثلين الشباب بهذا الأمر: أن يجعلهم يتصرفون بشخصيتهم. فكل منهم يريد أن يكون لانا تورنر من الدرجة الثانية أو كلارك غيبل من الدرجة الثالثة. وكان يردد دائماً:

"إن الجمهور قد تذوق ذلك النوع، وهو الآن يريد نوعاً آخراً".

وعندما بدأ في إنتاج أفلام مثل "وداعاً يا سيد تشيبس" و "لمن يقرع الجرس"، أمضى سام وود عدة سنوات من العمل المتواصل لاختيار وتطوير شخصيات الفيلم. وقد أعلن أن المبادئ التي تطبق في العمل هي ذاتها المطبقة في السينما.

فأنت لا يمكنك القيام بدور القرد، ولا تستطيع أن تكون ببغاء.

ويقول سام وود:

"علمتني التجربة أن أسقط فوراً من حسابي الأشخاص الذين يمثلون بغير ما هم في حقيقتهم".

سألت مؤخراً بول بوينتون، مدير التوظيف في شركة سوكوني فاكيوم، عن أكبر خطأ يرتكبه الأشخاص الذين يتقدمون بطلب العمل - من المفروض أن يعرف ذلك - إذ أجرى مقابلات مع أكثر من ستين ألف

طالب عمل، وألّف كتاباً عنوانه "ست طرق للحصول على عمل". فأجابني: إن أكبر خطأ يقترفه طالب العمل لا يكمن في شخصه. فبدلاً من الاسترخاء والتحدث بصراحة، يلجأون إلى إعطاء أجوبة يعتقدون أننا نريدها: لكن ذلك لا يفيد.

هنالك فتاة ابنة لأحد السائقين، تعلمت هذا الدرس بعد المرور بتجربة قاسية. إذ كانت تود أن تصبح مطربة. لكن وجهها كان سبب تعاستها، ففمها كان كبيراً وأسنانها بارزة، وعندما غنت أمام الجمهور لأول مرة - في نادٍ ليلي بنيو جيرسي - حاولت أن تمط شفتها العليا لإخفاء أسنانها. وحاولت أن تبدو جميلة. فماذا كانت النتيجة؟

لقد جعلت نفسها تبدو سخيفة فشارفت على الفشل. لكن كان هنالك رجل يستمع إلى غنائها، فلاحظ أنها ذات موهبة. فقال لها:

لقد كنت أراقب أدائك، وعرفت ما الذي كنت تحاولين إخفاءه. أنت خجلة من أسنانك! شعرت الفتاة بالحرج، لكن الرجل تابع حديثه: "فما الضير من ذلك؟ وهل هي جريمة إذا كانت أسنانك بارزة؟ لا تحاولي إخفاءها! افتحي فمك فسيعجب بك الجمهور عندما يعرف أنك لست خجولة. هذا بالإضافة إلى أن أسنانك البارزة التي تحاولين إخفائها لربما جلبت لك الحظ!".

عملت كاس دايلي بنصيحته ونسيت كل شيء بشأن أسنانها. ومنذ ذلك الحين، بدأت تفكر بجمهورها فقط. فكانت تفتح فمها وتغني بفرح

حتى أصبحت من ألمع نجوم السينما والإذاعة ويحاول الآن ممثلو الكوميديا تقليدها !

تحدث وليم جايمس الشهير عن الرجال الذين لم يكتشفوا أنفسهم أبداً حين أعلن أن الإنسان العادي لا يستخدم سوى عشرة بالمئة من قدراته الفكرية الكاملة. وقد كتب يقول: "بالمقارنة مع ما يجب أن نكون، نحن نصف يقظين. نحن نستخدم جزءً بسيطاً من مواردنا البشرية والفكرية فقط. وبمعنى آخر، يعيش الإنسان ضمن حدوده وهو يمتلك قوى مختلفة لا يحاول عادة استخدامها".

نحن جميعاً لدينا هذه المقدرات، فلنحاول أن لا نضيع أية ثانية في القلق لأننا لسنا كالآخرين. إذ لم يُخلق مثلك أبداً، ولن يُخلق مثلك تماماً ثانية. ويخبرنا علم الوراثة أنك تكونت نتيجة لاتحاد أربع وعشرين كروموسوم من والدك مع أربع وعشرين كروموسوم من والدتك، هذه الثمانية والأربعون كروموسوم تؤلف ما سترثه، يقول أمرام سشاينفيلد:

"ومن بين مئات الجينات توجد جينة واحدة قادرة على تغيير حياة المرء".

حتى عندما التقى والداك بعد الزواج، كان هناك فرصة بين 300.000 بليون أخاً وأختاً، لابد أن يكونوا مختلفين عنك. إنها حقيقة علمية. وإن أردت أن تقرأ المزيد عن هذا الموضوع، فاقرأ كتاب: "أنت والوراثة"، لمؤلفه أمرام سشاينفيلد[1].

(1) بنفس الاتجاه يمكن قراءة كتاب الاستنساخ (برمجة الجنس البشري والنباتي والحيوان للدكتور خليل البدوي). ففيه فصول كاملة عن الوراثة.

أتحدث بثقة عن موضوع كونك ذاتك، لأنني أشعر شعوراً عميقاً نحوه. أعلم عما أتحدث أعلم من خلال تجربتي. مثال على ذلك: فعندما قدمت إلى نيويورك، من مزارع الذرة في ميسوري، التحقت في الكلية الأمريكية للفنون المسرحية. إذ كنت مصمماً على أن أصبح ممثلاً. كانت لدي فكرة اعتقدت أنها رائعة، وهي طريق قصير إلى النجاح، حتى أنني لم أفهم ما لم يكتشفه آلاف الطموحين.

كنت أدرس كيف توصل الممثلون المشهورون، أمثال جون درو، والتر هامبدن وأوتيس سكيز إلى أهدافهم. بعد ذلك آخذ أفضل مزاياهم، فأجعل من نفسي نجماً لامعاً ناجحاً. لكن كانت هذه الفكرة سخيفة وواهية ! إذ علي أن أمضي عدة سنوات من حياتي أقلد الآخرين قبل أن أكتشف فكرة أكيدة وهي أن أكون ذاتي، وأنني لا يمكن أن أكون غير ذاتي.

كان يجب أن تعلمني هذه التجربة القاسية درساً لا ينسى. لكنها لم تفعل. إذ أنني كنت عنيداً، وكان عليّ أن أتعلم درساً ثانياً، فبعد عدة سنوات، كنت قد جهزت نفسي لكتابة ما تأملت أن يكون أفضل كتاب يُصدر عن فن الخطابة المخصص لرجال الأعمال. فلجأت إلى هذه الفكرة لكتابة هذا الكتاب: لقد قررت أن أستعير الأفكار من الكتّاب الآخرين وأجمعها في كتاب واحد، كتاب يجمع الكثير من الأفكار. جمعت عدداً من الكتب المتخصصة بفن الخطابة وأمضيت سنة في صياغة تلك الأفكار بأسلوبي، وخليط الأفكار التي جمعتها كانت مفككة ومملة، حتى ما من رجل أعمال يمكنه الاطلاع عليها أو الاستفادة منها. وهكذا ألقيت بعمل

سنة كاملة في سلة المهملات، وبدأت من جديد، وقلت في نفسي: "يجب أن تكون ديل كارنيجي، بجميع أخطائه وحدوده، ولا يمكنك أن تكون شخصاً آخر". وعندها تخليت عن محاولة كوني مزيجاً من الرجال الآخرين، فشمّرت عن ساعديّ وقمت بما كان عليّ القيام به منذ البداية ووضعت كتاباً عن فن الخطابة مستوحياً الأفكار التي وردت فيه من تجربتي الخاصة ومن ملاحظاتي ومتابعاتي كخطيب ومعلّم. تعلمت الدرس من السير والتر راليه: (لا أتحدث هنا عن السير والتر راليه الذي ألقى بمعطفه على الوحل لتمر عليه الملكة. بل عن أستاذ الأدب الإنكليزي في أكسفورد عام 1904)

إذ قال: "لا أستطيع أن أضع كتاباً يوازي كتب شكسبير، بل أستطيع أن أضع كتاباً بقلمي".

كن ذاتك. اعمل بالنصيحة التي قدمها إيرفينغ بيرلين إلى جورج غيرشوين، فعندما التقى بيرلين وغيرشوين، لأول مرة، كان برلين مشهوراً، لكن غيرشوين لم يكن سوى مؤلفاً شاباً يناضل من أجل الحصول على خمسة وثلاثين ديناراً في الأسبوع في "تين بان آلي" وقد قدّم برلين - الذي تأثر بمقدرة غيرشوين - عملاً كسكرتير موسيقي بأجر بلغ ثلاثة أضعاف ما يحصل عليه. لكن برلين عاد ونصحه قائلاً:

"لا تقبل بهذا العمل. إن فعلت ذلك، ربما تبقى مؤلفاً من الدرجة الثانية. لكن إذا أصررت على كونك نفسك، فإنك ستصبح مؤلفاً من الدرجة

الأولى". لقد اقتنع غيرشوين بهذا الأمر، وسرعان ما تحول إلى أشهر المؤلفين الأمريكيين في عهده.

إن تشارلي تشابلن، وويل روجرز، وماري مارغريت ماسكبرايد وجيني أوتري وملايين غيرهم، كان عليهم أن يتعلموا هذا الدرس. وقد تعلموه فعلاً من خلال تجربتهم المريرة والمثيرة، مثلما فعلت أنت تماماً.

عندما بدأ تشارلي تشابلن مثلاً في صنع الأفلام، ألّح المنتج أن يقلّد ممثل كوميدي ألماني كان مشهوراً آنذاك. لكن تشارلي تشابلن رفض أن يكون سوى نفسه.

وكان لبوب هوب تجربة مماثلة: إذ أمضى سنوات في التمثيل الاستعراضي، ولم ينجح إلا عندما بدأ التمثيل بشخصيته لا بشخصية غيره.

وعندما بدأت ماري مارغريت ماكبرايد في التمثيل، حاولت أن تكون ممثلة كوميديا إيرلندية وفشلت. وعندما حاولت أن تكون ذاتها - وهي الفتاة الريفية البسيطة القادمة من ميسوري - أصبحت من ألمع نجوم الإذاعة في نيويورك.

وعندما حاول جيني أوتري التخلص من لهجة تكساس وأن يرتدي زي أهل المدن وادعى أنه من نيويورك، كان الناس يسخرون منه. لكنه عندما بدأ يعزف ويغني أغاني رعاة البقر بدأ جيني أوتري حياة فنية جعلته من أشهر مطربي رعاة البقر صوتاً وصورة.

أنت شيء جديد في هذا العالم. فكن سعيداً بذلك. وخذ معظم ما تقدمه لك الطبيعة، لأن الفن هو شيء ذاتي. فأنت تغني من خلال ذاتك، وترسم من خلال ذاتك أيضاً.

وينبغي أن تكون طبقاً لما تمليه عليك تجاريك ومحيطك وموروثاتك. عليك أن تزرع حديقتك الصغيرة بنفسك، وأن تعزف على آلتك الصغيرة في أوركسترا الحياة، مهما كلف الأمر.

ومثلما قال ألرسون في مقالته "الاعتماد على النفس":

"هناك فترة في حياة الإنسان الثقافية، يصل خلالها إلى القناعة أن الحسد جهل وأن التقليد هو انتحار، وأن عليه تقبّل ذاته بميزاتها وهفواتها، وأنه برغم أن الكون الفسيح مليء بالخير، لن يستطيع الحصول على نتاج أكثر مما يجنيه من الأرض المعطاة له. فالقوة الكامنة بداخله هي جديدة في الطبيعة. ولا أحد يعلم سواه ما يستطيع فعله. ولن يستطيع هو أن يعرف حتى يحاول".

تلك هي الطريقة التي يعبر فيها أمرسون عن الاعتماد على النفس. لكن هنا وسيلة شاعرية، وصفها دوغلاس مالوتش:

إذا لم تستطع أن تكون شجرة صنوبر في قمة التلة.
كن شجيرة في الوادي.
كن أفضل شجيرة بجانب الينبوع.
كن شجيرة وإن لم تستطع، كن عشباً.

واجعل الطريق زاهية.

إن لم تستطع أن تكون مسكاً، كن قبلة.

ولتكن أطيب قبلة بجانب البحيرة!

لا يمكننا أن نكون جميعاً قادة، بل بحارة.

فكل واحد لديه عمل.

هناك عمل كبير وعمل أقل يجب القيام به.

والمهمة الملقاة على عاتقنا يجب أن ننجزها.

إن لم تستطع أن تكون طريقاً، كن ممراً.

إن لم تستطع أن تكون شمساً، كن نجمة.

لأن الحجم لن يساعدك على النجاح أو الفشل.

فكن افضل مما أنت عليه!

وهكذا، من أجل تنمية أسلوب ذهني يعود علينا بالطمأنينة والتحرر من القلق، إليك بهذه القاعدة: لنحاول أن لا نقلّد الآخرين ولنكتشف أنفسنا ونكون أنفسنا وحسب.

أربع عادات في العمل تساعدك في تجنب الإرهاق والقلق:

النصيحة الأولى: نظف مكتبك من جميع الأوراق باستثناء تلك التي تتعلق بعملك الآني.

يقول رولاند ل. وليمس، رئيس سكة حديد شيكاغو والشمال الغربي:

"إن الإنسان الذي يجلس إلى مكتب مليء بأوراق تتعلق بمختلف المواضيع، يجد أن عمله يسهل كثيراً إذا ما رتّب مكتبه وأخلاه من جميع الأوراق باستثناء تلك التي تتعلق بعمله الآني. أُسمّي ذلك تدبيراً منزلياً جيداً، وهو الخطوة الأولى نحو النجاح.

يجد الزائر إلى مكتبة الكونغرس في واشنطن، خمس كلمات كتبت على السقف - كتبها الشاعر بوب "النظام هو قانون السماء الأول". وينبغي أن يكون النظام القانون الأول في العمل أيضاً. ولنتساءل هل ذلك صحيح؟

كلا. فمكتب رجل الأعمال العادي مليء بالأوراق التي لم يطلع عليها منذ أسابيع.

وفي الحقيقة، أخبرني رئيس تحرير صحيفة في نيو أورليانز أنه عندما رتبت له سكرتيرته المكتب، وجدت آلة كاتبة كانت قد فُقدت منذ سنتين!

إن مجرد منظر مكتب تغطيه رسائل غير مجاب عليها وتقارير ومفكرات مبعثرة هنا وهناك، كافٍ لتوليد الضيق والإزعاج والقلق. والأمر لا يقتصر على ذلك. إذ أن أكوام الورق تذكرك بأعمال كثيرة عليك القيام بها دون أن يكون لديك الوقت الكافي لذلك، "مما يقلقك ولا يسبب لك فقط التوتر والإرهاق، بل يسبب لك ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب وقرحة المعدة.

قرأ الدكتور جون. هـ. ستوكس، بعد تخرجه من معهد الطب في جامعة بنسلفانيا، بحثاً أمام المؤتمر الوطني للاتحاد الأمريكي الطبي عنوانه: "الاضطراب العصبي الوظيفي كمضاعفات للمرض العضوي".

وفي هذا البحث، وضع الدكتور ستوكس لائحة بإحدى عشرة حالة تحت عنوان: "ما الذي يجب أن تبحث عنه في حالة المريض النفسية".

وهنا الفقرة الأولى من هذه اللائحة: "الشعور بالمسؤولية أو الواجب؛ والامتداد اللامتناهي للأشياء التي ينبغي إنجازها".

ولكن كيف يمكن لعملية بسيطة كترتيب المكتب تساعدك في تجنب ضغط الدم المرتفع ومن الشعور بالالتزام؟

يخبرنا الدكتور وليم. ل. سدلر، الطبيب النفسي الشهير، عن مريض استطاع أن يتجنب الانهيار العصبي من خلال اتباع هذه الوسيلة. كان هذا الرجل مديراً لإحدى الشركات الكبرى المعروفة في شيكاغو. وعندما قدم إلى عيادة الدكتور سدلر، كان متوتراً وعصبياً وقلقاً. وكان يشعر انه على حافة الانهيار التام، لكنه لا يستطيع التخلي عن عمله. إذ لابد من الاستعانة به. "فيما كان الرجل يخبرني بقصته"، يقول الدكتور سدلر:

"قرع جرس الهاتف. كانت المكالمة من المستشفى، وبدلاً من تأجيل الموضوع، استغليت الوقت للتوصل إلى قرار مناسب. وسرعان ما قرع جرس الهاتف ثانية. كان الأمر مستعجلاً، وكان عليّ أن أتفرغ لبعض الوقت لمناقشته.

وثالث مقاطعة كانت حين جاء صديق لي إلى مكتبي لاستشارتي بشأن مريض. وعندما أنهيت الأمر معه، التفت إلى مريضي وبدأت بالاعتذار لأنني تركته ينتظر لكنه كان نشطاً، وغطت وجهه ملامح مختلفة". فقال لي:

"لا تعتذر أيها الطبيب ! في الدقائق العشرة الأخيرة، بدا لي أنني عرفت سبب علّتي. سأعود إلى مكتبي لأراجع عاداتي في العمل.. ولكن قبل أن أذهب، هل تسمح لي أن ألقي نظرة على مكتبك؟"

فتح الدكتور سَدلر أدراج مكتبه. كانت كلها فارغة باستثناء التجهيزات. فقال المريض أخبرني، أين تحتفظ بالعمل الذي لم يُنجز؟"

فتح أدراج مكتبه ليريه أنها فارغة من العمل غير المنجز ثم قال:

"منذ ستة أسابيع، كان لدي ثلاثة مكاتب في غرفتين - وكانت كلها مليئة بالعمل الذي لم ينجز. وبعد التحدث إليك عدت وأنجزت رزمة كبيرة من التقارير والأوراق القديمة والآن أعمل على مكتب واحد وأرتب الأمور فور وصولها إليّ، فلا أدعها تتراكم وتسبب لي القلق والتوتر.

لكن الأكثر دهشة هو شفائي التام وكما ترى سيدي الدكتور فإن صحتي جيدة !".

قال شارلز أفنس هيوز، رئيس المحكمة العليا في الولايات المتحدة:

"لا يموت الإنسان من العمل الشاق بل من التشتت والقلق". أجل، من تشتت طاقاتهم والقلق، لأنهم لا يستطيعون إنجاز عملهم أبداً.

النصيحة الثانية: افعل الأشياء. قال هنري ل. توهرتي مؤسس شركة سيتيز سرفيس: مهما كان الأجر الذي يدفعه هناك مقدرتان يستحيل إيجادهما، هاتان المقدرتان اللتان لا تقدران بثمن هما:

أولاً: المقدرة على التفكير، ثانياً: المقدرة على القيام بالأشياء طبقاً لأهميتها. تشارلز لوكمان، الفتى الذي بدأ من الركام ليصل بعد اثنتي عشرة سنة إلى رئاسة شركة بيبسو دوانت، وأصبح يحصل على دخل قيمته مئة ألف دولار في السنة، إضافة إلى جمع مليون دولار - يعلن هذا الرجل أن معظم نجاحه يعود إلى تنمية هاتين المقدرتين التي قال هنري دوهرتي يستحيل وجودهما.

قال تشارلز لوكمان "أكثر ما أتذكر، هو أنني كنت أستيقظ في الساعة الخامسة صباحاً لأني أستطيع أن أفكر أفضل وأن أخطط ليومي وأخطط الأشياء طبقاً لأهميتها.

فرانك بادغر، أحد أكبر العاملين في حقل التأمين وأكبرهم، لا ينتظر حتى الساعة الخامسة صباحاً كي يخطط ليومه. بل هو يخطط له ليلاً.

أعرف من خلال التجربة الطويلة أن المرء لا يستطيع دائماً القيام بالأشياء طبقاً لأهميتها، لكني أعرف أيضاً أن ثمة خطة للقيام بالأشياء المهمة أولاً هي أفضل لك وتساعدك في إنجاز مهامك بسهولة.

إن لم يجعل جورج برنارد شو هذه القاعدة أساساً لعمله لربما فشل في كونه كاتباً ويبقى عاملاً في مصرف طيلة حياته.

كانت خطته تقضي أن يكتب خمس صفحات في اليوم طيلة تسع سنوات، مع أنه لم يكسب سوى ثلاثين دولاراً - أي حوالي مليم في اليوم. حتى أن روبنسون كروزو وضع مخططاً لما يجب أن يقوم به في كل ساعة من يومه.

النصيحة الثالثة: إذا كنت تواجه مشكلة، قم بحلها على الفور ولا تؤجل قراراتك أبداً.

أخبرني أحد طلبتي القدماء اسمه هـ. ب. هول، أنه حين كان عضواً في مجلس مدراء شركة فولاذ الولايات المتحدة، كانت الاجتماعات تعقد من أجل حل مشكلات معقدة حيث لا يتم التوصل إلا إلى القليل من القرارات بشأنها.

وما كانت النتيجة؟

كان على كل عضو في المجلس أن يحمل معه رزمات من التقارير لدراستها في المنزل.

وأخيراً، أقنع السيد هول مجلس المدراء بتناول موضوع واحد تلو الآخر. فلا تأجيل أو فوضى. وربما يكون القرار حل المسألة أو تأجيلها. لكن يجب دائماً التوصل إلى قرار بشأن كل مشكلة قبل الانتقال لمعالجة المسألة الثانية.

أخبرني السيد هول أن النتائج كانت مذهلة وفريدة من نوعها: تمت معالجة جميع المسائل بسهولة، ولم يعد من الضروري أن يحمل كل عضو

رزمة من التقارير إلى منزله. ولم يعد هنالك شعور بالقلق نحو مشكلات لم تتم معالجتها.

هذه القاعدة ليست جيدة وملائمة لمجلس المدراء فقط، بل هي جيدة أيضاً لي ولك.

النصيحة الرابعة: تعلّم كيف تنظم وتفاوض وتدير.

غالباً ما يدفع رجل الأعمال بنفسه إلى الفشل لأنه لم يعرف أبداً كيف يوكل بالمسؤوليات إلى الآخرين، ويصر على القيام بجميع الأعمال بمفرده. والنتيجة هي: فوضى تقلقه وترهق أعصابه. فمن الصعب تعلم تفويض المسؤوليات.

أعرف ذلك. إذ كان هذا الأمر صعباً جداً بالنسبة لي. وأعرف أيضاً من خلال تجربتي المصائب التي يمكن أن تسفر عن تفويض المسؤولية إلى الأشخاص غير المؤهلين لها. ومع ذلك، يجب أن يقوم المدير بذلك لكي يتجنب القلق والتوتر والإرهاق.

فالرجل الذي يؤسس عملاً كبيراً ولا يعرف كيف ينظم ويفوض ويدير، ينتهي عادة بمرض قلب وهو في الخمسينات من عمره أو في أوائل الستينات.

هل تريد مثالاً محدداً؟ اقرأ صفحة الوفيات في الصحف المحلية !

ما الذي يتعبك وماذا يمكن أن تفعل بشأنه :

هنا حقيقة مهمة: العمل الذهني بمفرده لا يسبب لك التعب.. قد يبدو ذلك سخيفاً. لكن منذ سنوات قليلة، حاول العلماء أن يكتشفوا كم من الزمن يستطيع الذهن البشري العمل من دون التوصل إلى "الطاقة المتناقصة للعمل". هذا هو التعريف العملي للإرهاق.

إذا أخذت عيّنة من دم عامل يومي أثناء قيامه بعمله، تجد أنه مليء "بجراثيم" الإرهاق. لكن إذا أخذت نقطة دم من ذهن ألبرت أينشتاين، تجد أنها خالية من جراثيم الإرهاق حتى نهاية اليوم.

وفيما يتعلق بالذهن، فهو يستطيع أن يعمل "بشكل جيد وبسرعة في نهاية ثمان أو حتى اثنتي عشرة ساعة من الجهد، مثلما يعمل في البداية. فالذهن لا يتعب أبداً... فما الذي يتعبك إذاً.

يعلن أطباء النفس أن معظم الإرهاق هو نتيجة لمواقفنا الفكرية والعاطفية.

يقول ج. أ. هارفيلد، أشهر الأطباء النفسانيين في إنكلترا، في كتابه "علم نفس القوة":

"الجزء الأكبر من الإرهاق الذي نعاني منه مصدره الذهن، وفي الواقع، أن الإرهاق الناتج عن مصدر جسدي بحت هو أمر نادر".

ويذهب الدكتور الأمريكي الشهير أ. بريل أبعد من ذلك وهو يعلن:

"مئة بالمئة أن إرهاق العامل المتمتع بصحة جيدة يعود إلى عوامل نفسية، وهي التي بها نعني عوامل عاطفية".

فما هي أنواع العوامل العاطفية التي تتعب العامل (أو العامل المستريح)؟ الفرح؟ الراحة؟ كلا ! أبداً. إن السأم والاستياء والشعور بعدم تقدير الآخرين له والشعور بالعداء والسرعة والقلق هي العوامل العاطفية التي ترهق العامل وتجعله عرضة للرشوحات وتقلل من مردوده وتعيده إلى منزله مصاباً بصداع شديد. وهكذا، نحن نتعب لأن مشاعرنا تسبب لأجسادنا التوتر العصبي.

أشارت إلى ذلك شركة متروبوليتان للتأمين على الحياة في كتيّب أصدرته عن الإرهاق:

"إن العمل المرهق نفسه نادراً ما يسبب الإرهاق الذي لا يمكن شفاؤه بالنوم أو الراحة.. إلا أن القلق والتوتر والاضطراب العاطفي هي السبب...

تذكر أن العضلات المتوترة هي عضلات عاملة. تمهل ! ووفر طاقتك للواجبات المهمة".

راقب نفسك بهذه اللحظة مراقبة دقيقة. وبينما تقرأ هذه السطور، هل تعبس؟ هل تشعر بتوتر؟ أم تجلس مسترخياً في مقعدك؟ أو هل ترفع كتفيك؟ إذا لم يكن جسدك مسترخياً، تكون في هذه اللحظة تبذل توتراً عصبياً في عضلاتك، فأنت تبذل توتراً وإرهاقاً عصبياً !

لِمَ نسبب مثل هذه التوترات أثناء قيامنا بعمل ذهني؟

يقول جوسلين: "أرى أن العقبة الرئيسة.. هي أن العمل الشاق يتطلب شعوراً بالجهد وإلا لا يمكن إنجازه بشكل جيد".

وهكذا نحن نقطب عندما نفكر، ونرفع كتفينا، وندعو عضلاتنا للتظاهر بالجهد، الأمر الذي لا يساعد الذهن على العمل أبداً.

هنا حقيقة مأساوية مذهلة: إن ملايين الناس الذين لا يحلمون في فقد المال يتجهون إلى فقد وهدر طاقاتهم دون اكتراث.

فما هو إذن الجواب لهذا الإرهاق العصبي؟ الاسترخاء ! تعلّم أن تسترخي أثناء قيامك بعملك !

هل هذا سهل؟ كلا. فربما عليك أن تقلب عادات حياتك رأساً على عقب. لكن الأمر يستحق هذا الجهد لأنه ربما يحرر حياتك !

قال وليم جايمس في مقالته "رسالة الاسترخاء"، "إن التوتر المتزايد والسرعة وشدة المعاناة لدى الأمريكي.. هي عادات سيئة لا أكثر ولا أقل".

إن التوتر هو عادة. والاسترخاء هو عادة. والعادات السيئة يمكن القضاء عليها واستبدالها بعادات جيدة.

كيف تسترخي؟ هل تبدأ بذهنك أم بأعصابك؟ يجب أن لا تبدأ بأي منهما، بل ابدأ بعضلاتك !

اقرأ هذا المقطع بتمعن (لنفترض أننا بدأنا بعينيك)، وعندما تقترب من النهاية استلق واغمض عينيك وقل لهما بهدوء: توقفا عن التوتر، توقفا عن التقطيب. استرخيا". ردد ذلك مراراً ببطء لمدة دقيقة..

ستلاحظ بعد مرور ثوانٍ قليلة أن عضلات عينيك بدأت في الاسترخاء؟ وستشعر وكأن يداً سحرية مسحت عنهما التوتر؟

إنك قد فعلت ذلك خلال دقيقة واحدة وعرفت مفتاح سر فن الاسترخاء. وتستطيع أن تفعل ذلك مع فكك وعضلات وجهك وعنقك وكتفيك وجميع جسدك. لكن العضو الأهم هو العين.

يقول الدكتور آدمون جاكوبسون من جامعة شيكاغو: إذا كنت تستطيع إرخاء عضلات عينيك، تستطيع أن تنسى جميع متاعبك ! وسبب أهمية العين في إزالة توتر الأعصاب يعود إلى كونها تستهلك ربع الطاقات العصبية التي يستهلكها الجسد. ولذلك أيضاً يعاني الكثيرون ممن يتمتعون بنظر جيد من "توتر العين"

تقول فيكي بوم، الروائية الشهيرة، أنها حين كانت طفلة، التقت برجل عجوز علّمها أهم الدروس التي تعلمتها في حياتها.

كانت فيكي قد سقطت وجرحت ركبتها وأصيبت في معصمها. فالتقطها الرجل العجوز الذي كان يعمل مهرجاً في السيرك، وأزال عنها الغبار والأوساخ، ثم قال:"

"إن سبب إصابتك وجروحك هو أنك لا تعرفين كيف تسترخي. يجب أن تتظاهري أنك مرتخية. تعالي لأريك كيف تفعلين ذلك".

هذا العجوز علّم فيكي بوم والأطفال الآخرين كيف يقعون ويتشقلبون. وكان يصر دائماً على القول:

"فكّر في نفسك وكأنك جور بقديم، عليك أن تسترخي دائماً !".

يمكنك أن تسترخي في لحظات الفراغ، وأينما كنت لا تبذل أي جهد للاسترخاء. فالاسترخاء هو غياب لكل التوتر والجهد. فكر بهدوء واسترخاء. ابدأ بالتفكير باسترخاء عضلات عينيك ووجهك، ردد دائماً لنبدأ بالاسترخاء..".

تحسس الطاقة المتدفقة من عضلات وجهك إلى وسط جسدك، فكر بنفسك متحرراً من التوتر كالطفل.

هذا ما اعتادت غالي كورسي، مغنية الأوبرا العظيمة أن تفعل. فقد أخبرتني هيلين جيبسون أنها اعتادت أن ترى غالي كورسي قبل الغناء جالسة على كرسي وجميع عضلاتها مسترخية وفكها الأسفل رخواً. إن هذا تمرين ممتاز، فهو يجنبها التوتر العصبي قبل دخولها المسرح ويبعد عنها الإرهاق.

هنا خمسة مقترحات تساعدك على الاسترخاء:

أولاً: اقرأ أحد أشهر الكتب التي تدور حول هذا الموضوع: "التحرر من التوتر العصبي" تأليف الدكتور دايفيد هارولد فنك.

ثانياً: استرخ في لحظات الفراغ، اترك جسدك يسترخي تماماً حتى أن اليوغيين (الذين يمارسون لعبة اليوغا) في الهند يقولون إذا أردت أن تجيد فن الاسترخاء تعلم من القطة. فأنا لم أرَ أبداً قطة متعبة، أو قطة مصابة بانهيار عصبي أو تعاني من أمراض نفسية ومن القلق أو من قرحة المعدة. ربما يمكنك تجنب هذه المصائب إذا ما تعلمت كيف تسترخي مثلما تفعل القطة.

ثالثاً: اعمل في وضع مريح، تذكر أن التوتر الجسدي يسبب ألماً في الكتفين كما يسبب الإرهاق العصبي.

رابعاً: تفحص نفسك أربع أو خمس مرات في اليوم، قل في نفسك: هل أجعل عملي أكثر إرهاقاً مما هو عليه، هل أستخدم عضلات لا دخل لها في العمل الذي أقوم به، إن هذا سيساعدك في تكوين عادة الاسترخاء.

خامساً: اختبر نفسك ثانية في نهاية اليوم، وذلك بالسؤال: "هل أنا متعب؟ فإذا كنت متعباً، فليس هذا بسبب العمل الذهني الذي قمت به، بل بسبب الطريقة التي اتبعتها للقيام به".

يقول الدكتور دانيال و. جوسلين: "لا أقيس منجزاتي بمقدار تعبي في نهاية النهار، بل بالكمية التي لا أشعر بها من التعب. فعندما أشعر بالتعب في نهاية النهار، أو حين أشعر بتعب أعصابي، أعرف تماماً أن نهاري لم يكن ذو فعالية كماً ونوعاً".

لو تعلّم كل رجل أعمال في أمريكا هذا الدرس، لانخفضت نسبة الوفيات التي سببها التوتر المتزايد خلال ليلة واحدة. كما أننا سنتوقف عن ملء مصحاتنا ومعتقلاتنا برجال قضى عليهم الإرهاق والقلق والتوتر العصبي.

كيف تزيل الضجر الذي ينشئ الإرهاق والقلق والاستياء:

إن أحد أسباب الإرهاق الرئيسة هو السأم. مثال على ذلك نأخذ حالة الكاتبة ألس، فقد عادت ألس ذات يوم إلى منزلها مرهقة تماماً. وتعاني من الصداع. ومن ألم في الظهر، لقد كانت مرهقة جداً حتى أنها أرادت الخلود

إلى النوم. توسلت إليها أمها.. فجلست إلى الطاولة ولكنها لم تكن تشتهي تناول طعام العشاء. قرع جرس الهاتف وكان صديقها هو المتحدث ! دعوة للرقص ! لمعت عيناها، وامتلأت فرحاً.

أسرعت إلى الطابق العلوي وارتدت ثوبها الأزرق وبقيت ترقص حتى الساعة الثالثة صباحاً، وحين عادت إلى المنزل لم تكن مرهقة أبداً. بل كانت فرحة جداً وعندما استلقت على فراشها راحت تغرق بنوم عميق.

فهل كانت آلس حقيقة مرهقة قبل ثمان ساعات حين تصرفت وبدت كأنها مرهقة؟ أجل، بالتأكيد كانت كذلك، كانت مرهقة لأنها ضجرة من عملها، وربما ضجرة من الحياة، هناك الملايين مثلها وربما أنت واحد منهم.

إنها حقيقة معروفة أن وضعنا العاطفي يساهم في تسبب الإرهاق أكثر من أي جهد جسدي.

منذ سنوات نشر جوزيف إ. بارماك، دكتور الفلسفة، "أرشيف علم النفس" تقريراً عن بعض تجاربه يظهر فيه كيف أن السأم يسبب الإرهاق.

أخضع الدكتور بارماك مجموعة من الطلاب لسلسلة من التجارب التي يعلم أنها لا تثيرهم، وكانت النتيجة أن شعر الطلاب بالتعب والنعاس واشتكوا من الصداع وتعب في العيون كما شعروا بالضيق. وفي بعض الحالات، كانوا يشعرون بتلبّك المعدة. فهل كل ذلك وهم؟

كلا. فقد أجريت فحوصات عدة على أولئك الطلاب فظهر أن ضغط الدم واستهلاك الأكسجين ينقص حين يشعر الإنسان بالضجر، وأن الجسد يعود إلى طبيعته بسرعة حالما يشعر الإنسان بالاهتمام بعمله الذي يقوم به !

من النادر أن نتعب عندما نقوم بشيء مثير ومفرح، فمثلاً، قمت مرة بقضاء عطلتي في جبال روكي الكندية حول بحيرة لويز. أمضيت عدة أيام أصطاد سمك، سالكاً طريقاً مليئة بالأعشاب والشجيرات التي هي أطول مني، كما كنت أتعثر بها وأنا أشق طريقي عبر الأشجار المقطوعة، ومع ذلك، وبعد ثماني ساعات لم أكن أشعر بالتعب. لماذا؟ لأنني أحببت ذلك العمل، وشعرت بروح التفوق وتحقيق الذات، إذ اصطدت ست سمكات كبيرات على الأقل.

لكن لنفترض أن الصيد سبب لي السأم، فكيف تظن أنه سيكون شعوري؟ كنت سأصاب بالإرهاق بسبب هذا العمل الشاق.

وحتى أثناء ممارسة هذه النشاطات المرهقة كتسلق الجبال، يمكن أن يرهقك السأم أكثر من العمل الشاق الذي تقوم به. فمثلاً، أخبرني السيد س. هـ كينفمان، رئيس بنك توفير المزارعين والصناعيين في مينابوليس عن حادثة تعتبر مثالاً رائعاً عن ذلك.

ففي شهر تموز سنة 1943، طلبت الحكومة الكندية من نادي الباين الكندي اختيار مرشدين لتدريب أعضاء برينس أون ويلز على تسلق الجبال. كان السيد كينفمان من بين المرشدين الذين وقع الاختيار عليهم لتدريب أولئك الجنود.

وقد أخبرني كيف أنه هو والمرشدين الآخرين وهم رجال تتراوح أعمارهم بين الثانية والأربعين والتاسعة والخمسين أخذوا أولئك الشبان إلى مرتفعات عبر حقول ثلجية وجليدية وإلى صخور تعلو أربعين قدماً، حيث كان عليهم التسلق بواسطة الحبال ومواطئ الأقدام. تسلقوا قمة ميشيل وفايز بارزيد منت وغيرها في وادي ليتل يوهو في جبال الروكي. وبعد خمسة عشرة ساعة من تسلق تلك الجبال، شعر أولئك الشبان بالإرهاق التام بعدما أنجزوا تدريب ستة أسابيع في يوم واحد.

فهل سبب إرهاقهم استخدام عضلاتهم التي لم يصلها التدريب العسكري؟ إن أي رجل أُخضع للتدريب العسكري سيسخر من هذا السؤال ! كلا، إن إرهاقهم ناتج عن السأم من تسلق الجبال. كانوا مرهقين لدرجة أنهم استغرقوا في النوم من دون انتظار العشاء. لكن المرشدين - وأعمارهم تبلغ ثلاثة أضعاف عمر الجنود - هل كانوا متعبين؟ أجل، لكن غير مرهقين. فتناولوا العشاء وجلسوا عدة ساعات يتحدثون عن تجارب يومهم. لم يشعروا بالإرهاق لأن عملهم يبعث فيهم الإثارة.

عندما كان الدكتور إدوارد ثورندايك من جامعة كولومبيا، يجري تجارياً عن الإرهاق، كان يُبقي الشبان يقظين أسبوعاً تقريباً وذلك بإبقائهم منهمكين بأعمال مثيرة. وبعد التدقيق، قال الدكتور ثورندايك: "إن السأم هو السبب الحقيقي الوحيد لتقليل العمل".

فإذا كنت عاملاً ذهنياً، من النادر أن تجعلك كمية العمل الذي تقوم به سبب تعبك. وربما تتعب من كمية العمل التي لم تقم بها. فمثلاً، تذكر

ذلك اليوم في الأسبوع الماضي حين كنت تقاطع باستمرار. فلم تجب حينها على الرسائل وتخلفت عن مواعيدك وواجهتك متاعب هنا وهناك.

كل شيء سار خطأ في ذلك اليوم. لم تنجز شيئاً، وقد عدت إلى المنزل مرهقاً، ومصاب بصداع مؤلم.

في اليوم التالي، سارت الأمور بهدوء في المكتب، أنجزت أضعاف ما كنت انجزه يومياً، كما عدت إلى المنزل نشيطاً. هل مررت بهذه التجربة؟ أنا مررت بمثلها.

ما هو الدرس الذي نتعلمه من ذلك؟ إن سبب إرهاقنا ليس العمل، بل هو القلق والكبت والاستياء.

فيما كنت أكتب هذا الفصل، ذهبت لحضور مسرحية جيروم كيرن الفكاهية الغنائية "مركب الاستعراض". يقول الكابتن آندي، كابتن زهرة القطن، في أحد مقاطعه الفلسفية:

"إن الشعوب المحظوظة هي تلك التي عليها القيام بأعمال تتمتع بالقيام

إن مثل هذه الشعوب هي محظوظة لأنها تتمتع بمزيد من الطاقة ومن السعادة، وبأقل ما يمكن من القلق والإرهاق. فحيث يكمن مصدر الإثارة توجد الطاقة. والسير عشر خطوات مع زوجة متذمرة أكثر إرهاقاً من السير عشرة أميال مع فتاة تحبها.

فما معنى ذلك؟ وماذا يمكنك فعله؟ إليك ما فعلته إحدى السكرتيرات وتعمل لدى شركة نفط في تولسا بولاية أوكلاهوما، كان عليها القيام بعمل مضجر لعدة أيام من كل شهر. إذ كان عليها إملاء طلبات مطبوعة لعقود الشركة وتجهيز الأرقام والإحصاءات. هذه الأمور كانت مملة جداً وتبعث في نفسها السأم والضجر. فقررت أن تجعلها مثيرة. كيف؟ أخذت تقوم بمنافسة يومية مع نفسها. فكانت تعد العقود التي تنجزها كل يوم، وتحاول أن تنجز المزيد منها في اليوم التالي. فماذا كانت النتيجة؟ استطاعت أن تنجز أعداداً كبيرة وبسرعة أكبر من أية كاتبة في الشركة. وما هي المكافأة التي حصلت عليها؟ المدح والثناء؟ كلا.. الترقية؟ كلا.. زيادة في دخلها؟ كلا.. بل الفرح الذي جنّبها الإرهاق الناتج عن الضجر. حيث بذلت أقصى ما تستطيع لتجعل من عملها الممل عملاً مثيراً.

فكانت لديها طاقة أكثر من سائر الموظفين، وكذلك أكثر اندفاعاً وسعادة في أوقات فراغها.

أعرف تماماً أن هذه القصة حقيقية، لأنني تزوجت من هذه الفتاة.

هنا قصة ثانية عن كاتبة أخرى وجدت أن من المستحسن التصرف وكأن العمل مثيراً، بعد أن كانت تشعر بالعداء نحوه. اسمها الآنسة فالي. ج. غولدن، وهي تعيش في شارع كنيلورث الجنوبي رقم 473 في إيللينوا. هنا قصتها كما كتبتها لي:

هناك أربع زميلات في مكتبي، وعلى كل منا استلام رسائل من عدة موظفين لطباعتها. وفي ذات يوم، انهمكنا في العمل، وقد ألحّ مساعد

المدير على إعادة طبع رسالة طويلة، مما أثار غضبي. وحاولت أن أقنعه أن باستطاعتي تصحيح الرسالة من دون إعادة طبعها، فأجابني إنه إذا لم أطبعها ثانية، فإنه يستطيع إيجاد من يفعل ذلك عوضاً عني! مما أثار غيظي! لكن حين بدأت في إعادة طبع هذه الرسالة، خطر ببالي أن هناك الكثيرات ممن ينتظرن فرصة للعمل.

ثم إني أتقاضى راتباً للقيام بهذا العمل. فبدأت أشعر بالتحسن. وفجأة بدأت أهتم بعملي وكأنني أستمتع بذلك في الواقع - رغم أنني أكرهه تماماً- ثم اكتشفت شيئاً مهماً: إذا قمت بعملي وكأنني أتمتع، أستطيع أن أتمتع به حقيقة. واكتشفت أيضاً أنني أستطيع إنجاز عملي بسرعة عندما أتمتع به. وبالتالي ليست هناك ضرورة لأعمل في وقت الفراغ.

أكسبني أسلوبي الجديد هذا مركز الكاتبة الجيدة. وعندما طلب مدير أحد الفروع سكرتيرة خاصة، طلب مني أن أتولى هذا المنصب، لأنه كما قال، أرغب في القيام بعمل إضافي من دون تذمر! إن تغيير أسلوب التفكير هو اكتشاف بالغ الأهمية بالنسبة لي. إذ فعل بي فعل السحر!".

لقد استخدمت الآنسة غولدن فلسفة هانز فاينفر. إذ علّمنا أن نتصرف "وكأننا" سعداء. فإن تصرفت "وكأنك" مهتم بعملك، هذا التصرف سيجعلك تهتم به في الواقع. كما أنه سيقلل من إرهاقك وتوترك وقلقك.

منذ سنوات قليلة، اتخذ هارلن هوارد قراراً غيّر حياته كلياً. قرر أن يجعل من عمله الممل عملاً مثيراً، فعمله هو غسل الأطباق وتنظيف الآلات الحاسبة وغسالات الآيس كريم في غرفة الغداء في المدرسة، بينما يكون

الصبية الآخرين يلعبون الكرة أو يمازحون الفتيات. كان هارلن هوارد يكره عمله، لكن بما أن عليه القيام به، قرر أن يدرس طرق تحضير الآيس كريم. فدرس كيمياء الآيس كريم وأصبح من ألمع الطلاب في هذه المادة. وأصبح مهتماً جداً في كيمياء الغذاء، حتى أنه دخل كلية ماساشوستس وتخصص في علم الغذاء. وعندما قدمت شركة نيويورك للكاكاو جائزة مقدارها مئة دولار لأفضل بحث عن منافع الكاكاو والشوكولا وهي جائزة مفتوحة أمام جميع الطلبة في الكلية من تظن فاز بها؟.. حقاً إن هارلن هوارد هو الذي فاز بها.

وعندما وجد صعوبة في إيجاد عمل له، أنشأ مختبراً خاصاً في الطابق السفلي من منزله الكائن في شارع الشمالي في أمرست بولاية ماساشوستس. وبعد ذلك بقليل، صدر قانون جديد: إحصاء عدد البكتيريا في الحليب. وسرعان ما بدأ هارلن هوارد بإحصاء عدد البكتيريا لأربعة عشر شركة تنتج الحليب في أمرست، حتى توجب عليه الاستعانة بمساعدين.

بعد خمس وعشرين سنة أصبح هارلن أ. هوارد أحد البارزين في اختصاصه، بينما يتمرق أصدقاءه الذين كان يبيعهم الآيس كريم، ويلعنون الحكومة بسبب البطالة ولأنهم لم تتح لهم فرصة العمل. وربما لم تسنح الفرصة أمام هارلن هوارد أيضاً لو لم يقرر أن يجعل من عمله الممل عملاً مثيراً.

أخبرني هـ. ف. كالتنبورن، محلل الأخبار الشهير في الإذاعة كيف استطاع أن يجعل من عمله الممل عملاً مثيراً. فعندما كان في سن الثانية والعشرين، عبر المحيط الأطلسي على من سفينة لنقل المواشي، حيث كان يطعم ويسقي الحيوانات، وبعد القيام بجولة حول إنكلترا، وصل إلى باريس جائعاً ومفلساً. رهن آلة التصوير مقابل خمسة دولارات لوضع إعلان في صحيفة نيويورك هيرالد للحصول على عمل في بيع الآلات البصرية. إن كنت مسناً، ربما تذكر تلك الآلات القديمة التي تمكنك من رؤية صورتين متشابهتين تماماً. وحين ننظر خلالها، تحدث أعجوبة. إذ تحول هاتان العدستان الصورتان إلى صورة واحدة نتيجة وجود مسافة ثالثة بينهما.

ومثلما قلت سابقاً، بدأ كالتنبورن بيع هذه الآلات وهو يقرع الأبواب في باريس، مع أنه لا يجيد اللغة الفرنسية. لكنه استطاع أن يجني خمسة آلاف دولار عمولة في السنة الأولى، فكان ذلك أكبر دخل يحصل عليه بائع متجول في فرنسا، أخبرني هـ. ف. كالتنبورن أن هذه التجربة طورت بداخله حافزاً للنجاح كأي طالب متخرج من جامعة هارفرد.

لقد أعطته هذه التجربة تفهماً دقيقاً للحياة الفرنسية، وكان ذلك مهماً جداً في تحليل الأحداث الأوروبية في الإذاعة.

كيف تدبر أمره ليصبح بائعاً خبيراً رغم عدم معرفته باللغة الفرنسية؟

حسناً، وإليك الجواب: كان يطلب من مستخدمه كتابة العبارات التي سيستخدمها في عملية البيع، ومن ثم يحفظها غيباً. وحين يقرع أحد

الأبواب، تجيب ربة منزل عليه، فيبدأ في إعادة ما درسه من عبارات بلهجة مضحكة. ثم يعرض الصور أمامها، وحين تسأله سؤالاً، يهز كتفيه ويقول:

"أنا أمريكي.. أنا أمريكي.

ثم يخلع قبعته ويشير إلى نسخة من الأحاديث التي كتبها بلغة فرنسية جيدة، ألصقها داخل قبعته. فتضحك ربة المنزل، ويضحك هو معها.

عندما أخبرني كالتبورن بذلك، اعترف أن العمل لم يكن سهلاً، وأن سبب نجاحه يعود إلى تصميمه على جعل عمله مثيراً. فكان كل صباح يقف أمام المرآة يتحدث إلى نفسه:

"كالتبورن، عليك أن تفعل ذلك إذا أردت أن تعيش. تتخيل أنك ممثلاً، وكلما قرعت باباً حاول أن تتخيل كأنك تمثل على خشبة المسرح وأمام الجمهور؟ فلم لا تضع كل حماسك واندفاعك لأدائه؟"

أخبرني السيد كالتبورن أن هذه الأحاديث اليومية البسيطة ساعدته في تحويل مهامه التي كان يكرهها إلى مغامرة يحبها ويجني منها أرباحاً طائلة.

عندما سألت السيد كالتبورن إن كانت لديه أية نصيحة يود تقديمها لشباب أمريكا الذين يتوقون للنجاح، قال:

"نعم، تحدثوا مع أنفسكم كل صباح. نحن نتحدث كثيراً عن أهمية التمارين البدنية التي توقظنا من النعاس. لكننا نحتاج أكثر إلى بعض التمارين الروحية والعقلية في كل صباح كي نندفع إلى العمل.

فتحدث مع نفسك صباح كل يوم".

فهل التحدث إلى نفسك كل يوم أمر سخيف ولا مبرر له؟. كلا، بل العكس هو الصحيح، لأن ذلك هو أساس علم النفس.

"إن حياتنا هي ما تصوّره أفكارنا". هذه الكلمات هي صحيحة جداً اليوم مثلما كانت منذ ثمانية عشرة قرناً عندما ذكرها ماركوس أوريليوس في كتابه "تأملات".

فمن خلال التحدث إلى نفسك كل ساعة من اليوم، يمكنك أن توجه نفسك للتفكير بأفكار السعادة والقوة والطمأنينة. ومن خلال التفكير بالأفكار الصحيحة، يمكنك أن تجعل أي عمل أقل ضجراً. إن رئيسك يريدك أن تهتم بعملك حتى تكسب المزيد من المال.

لكن إنسَ ما يريده رئيسك.

فكّر فقط ما الذي سيعود به عليك الاهتمام بعملك. تذكر أنه سيضاعف السعادة التي تكسبها من الحياة، لأنك تمضي نصف ساعات اليقظة في عملك، وإن لم تجد السعادة في عملك، لن تجدها في أي مكان آخر. تذكر أن اهتمامك في عملك يزيل عنك القلق، ويوفر لك الترقية وزيادة في الدخل.

وحتى إن لم يحقق لك ذلك، فإنه يقلل من الإرهاق ويساعدك في التمتع بأوقات فراغك.

هل تأخذ مليون دولار مقابل ما تملك؟

أعرف هارولد أبوت منذ سنوات، يعيش في شارع ساوث ماديسون رقم 820، وقد كان مدير معهدي. في ذات يوم، التقينا في كنساس سيتي فأوصلني إلى مزرعتي في مدينة بلتون بولاية ميسوري. خلال الطريق، سألته كيف يتجنب القلق، فأخبرني قصة مثيرة لن أنساها أبداً.

قال لي: "كنت دائم القلق. لكن في أحد أيام الربيع من عام 1934، كنت أتمشى في شارع دورتي الغربي في وبي سيتي حين رأيت منظراً أزال عني القلق. حدث ذلك خلال عشر ثوان، لكن خلال العشر ثوان هذه، تعلمت كيف أعيش أكثر مما تعلمته في العشر سنوات السابقة. فمنذ سنتين، كنت أدير مخزن بقالة في وبي سيتي. لم أخسر جميع مدخراتي فقط، بل غرقت في ديون تتطلب مني سبع سنوات للتخلص منها. وقد أقفل مخزني وذهبت إلى بنك التجار والصناعيين لاستدانة المال الكافي لانتقالي إلى كنساس سيتي للبحث عن عمل.

كنت أسير كالرجل المهزوم، وقد فقدت ثقتي وشجاعتي. وفجأة رأيت رجلاً وقد بترت قدماه. كان يجلس على مقعد يرتكز على عجلات، ويزحف في الشارع بمساعدة قطع من الخشب بيدها في كل يد.

التقيت به بعد ما عبر الشارع وبدأ يرفع نفسه ليصل إلى الرصيف.

وفيما هو يفعل ذلك، التقت عيناه بعيني. فابتسم لي ابتسامة عريضة قائلاً: "صباح الخير يا سيد. صباح جميل، أليس كذلك".

وفيما أنا واقف أنظر إليه، عرفت كم أنا غني.. فأنا أملك ساقين، وأستطيع السير. شعرت بالخجل من نفسي، وقلت: إذا كان هو سعيداً ومرحاً وواثقاً من نفسه، برغم من أنه فقد ساقيه، فكيف يجب أن أكون أنا بوجود ساقيّ؟ شعرت بالارتياح؛ وكنت قد قررت أن أستلف مبلغ مئة دولار فقط من البنك، فأصبحت لدي الشجاعة الكافية لطلب مئتين. وكنت أنوي أن أقول أنني ذاهب إلى كنساس سيتي لأحاول العثور على العمل. لكني الآن أعلن بثقة أنني أريد الذهاب إلى كنساس سيتي للحصول على عمل. فحصلت على القرض وحصلت على العمل.

ويومها ألصقت هذه الكلمات على المرآة حيث يمكنني قراءتها كل صباح:

"شعرت بالكآبة لأن لا حذاء لدي حتى التقيت في الشارع برجل لا ساقين لديه".

سألت مرة إدي ريكنباكر ما هو أحسن درس تعلّمه من خلال بقائه واحد وعشرين يوماً في قارب النجاة مع رفاقه، تائهين بيأس في المحيط الباسيفيكي. فقال: "إن أكبر درس تعلمته من تلك التجربة هو يجب أن لا تتذمر إن كان لديك الماء والطعام الكافي".

نشرت صحيفة "التايم" مقالاً عن قائد جرح في قتال. فأصيبت حنجرته بشظية. كتب إلى طبيبه يسأله: "هل سأعيش؟" أجابه الطبيب: "نعم". ثم كتب له ثانية ليسأله: "هل سأستطيع النطق؟" وجاء الجواب ثانية: "نعم". بعد

ذلك كتب يقول: "إذن لم لا تتوقف وتسأل نفسك: "لم أنا قلق؟"، ربما تكشف أن الأمر غير مهم وسخيف.

حوالي تسعين بالمئة من الأشياء في حياتنا هي صحيحة، وحوالي عشرة بالمئة منها هي خطأ. فإن أردنا أن نكون سعداء، كل ما علينا هو التركيز على التسعين بالمئة الصحيحة وتجاهل العشرة بالمئة الخطأ، وإن أردنا أن نقلق ونتألم ونصاب بقرحة المعدة، ما علينا سوى التركيز على العشرة بالمئة الخطأ وتجاهل التسعين بالمئة الصالحة.

إن كلمتي "فكّر واشكر" مكتوبتان منذ القدم، وقد دعت إليها كل الأديان السماوية الكريمة، فكّر واشكر، فكّر بجميع ما يجب أن نكون ممتنون له، واشكر الله على هباته وعطاياه.

كان جوناثان سويفت، مؤلف "رحلات غاليفر"، من أشد المتشائمين في الأدب الإنكليزي. كان شديد الندم على ولادته، حتى أنه كان يرتدي ثياباً سوداء ويصوم في ذكرى ميلاده. ومع ذلك، وفي ذروة تشاؤمه، كان يمتدح فوائد الفرح والسعادة، وقد أعلن: "إن أفضل الأطباء في العالم هم الدكتور ريجيم والدكتور هدوء والدكتور مرح " .

يمكننا الإفادة من خدمات "الدكتور مرح" مجاناً في كل ساعة من اليوم بتركيز انتباهنا على الثروات غير المعقولة التي نمتلكها، ثروات تفوق كنوز علي بابا. هل تبيع عينيك مقابل مليار دولار؟ وماذا تأخذ مقابل ساقيك أو يديك أو سمعك أو أطفالك وعائلتك؟ اجمع كل هذه الثروات وستجد أنك لن تبيع ما تملك مقابل ذهب عائلات روكلفر وفورد ومورغان مجتمعة.

ولكن هل جميعنا نقدر ذلك؟ كلا. ومثلما قال شوبنهاور: "من النادر أن نفكر بما نفكر، بل إننا نفكر بما ينقصنا". نعم، إن الميل إلى ذلك هو أعظم مأساة على وجه الأرض، وربما تسبب ذلك في بؤس يفوق البؤس الذي تسببه جميع الحروب والأمراض في التاريخ.

وقد جعل ذلك جون بالمر يتحول من فتى عادي إلى شخص سريع الاهتياج كثير التذمر، كما كاد يحطم بيته، أعرف ذلك لأنه هو من أخبرني بقصته.

يعيش السيد بالمر في الشارع التاسع عشر في مدينة، باترسون بولاية نيوجرسي. وقد قال لي: "بعدما عدت من الجيش، بدأت العمل لحسابي، عملت بجهد ليلاً نهاراً. وقد سارت الأمور على ما يرام. وما لبثت أن بدأت المتاعب. لم أعد أستطيع الحصول على قطع غيار ولا على المواد الأولية. فخشيت أن يتوقف عملي قلقت جداً حتى تحولت من فتى عادي إلى شخص سريع الاهتياج كثير التذمر، وعلمت الآن أنني شارفت على خسارة بيتي. وفي ذات يوم، قال لي شاب متطوع مقعد يعمل عندي: "يجب أن تخجل من نفسك يا جوني، أنت تعتقد أنك الوحيد في العالم من له مشاكل. لنفرض أن عليك التوقف عن العمل لفترة، فما الذي سيحدث؟ يمكنك البدء ثانية حتى تصبح الأمور عادية.

لديك الكثير مما تُحسد عليه. ومع ذلك، أنت كثير التذمر. كم كنت أتمنى لو كنت مكانك! انظر إليّ، لدي ساق واحدة ونصف وجهي

مصاب، ومع ذلك لا أتذمر أبداً، فإن لم تتوقف عن التذمر والشكوى، لن تفقد عملك فقط، بل ستفقد صحتك وبيتك وأصدقاءك أيضاً !!".

"هذه الملاحظات جمدتني في مكاني، وجعلتني أتذكر كم أن حالتي جيدة. فقررت أن أتغير وأعود إلى سابق عهدي".

كانت صديقة لي اسمها لوسيل بلايك، تتأرجح على طرف المأساة قبل أن تتعلم أن تكون سعيدة بما تملك بدلاً من القلق بشأن ما ينقصها.

التقيت بـ "لوسيل" منذ سنوات حين كنا ندرس معاً كتابة القصة القصيرة في جامعة كولومبيا، فرع الصحافة. وقد تلقت صدمة في حياتها منذ سنوات. كانت تعيش في مدينة توسون بولاية أريزونا.

إليك قصتها كما روتها لي:

"كنت أعيش في دوامة: أدرس الأورغون في جامعة أريزونا وأدير دروساً في الطب في المدينة وأعلّم فن تقدير الموسيقى حيث أعيش وكنت أخرج لحضور الحفلات والرقص وأركب الجياد تحت ضوء النجوم. وفي ذات صباح انهرت تماماً. إذ أصبت بمرض في قلبي ونصحني الطبيب بملازمة فراشي مدة سنة كاملة، ولم يشجعني على الاعتقاد أنني سأستعيد قوتي ثانية، بل نصحني بملازمة فراشي سنة كاملة ! أصابني الرعب الشديد ! لماذا يحدث كل ذلك لي؟ بكيت وصرخت، وثرت متألمة. لكنني عدت إلى فراشي مثلما نصحني الطبيب. ثم قال لي جاري واسمه السيد رودولف، وهو فنان: "أنتِ تعتقدين أن قضاء سنة في السرير هي مأساة. لكن الأمر لن

يكون كذلك. إذ سيتسنى لك التفكير ومعرفة نفسك وسيكون لديك نمواً روحياً أكثر خلال الأشهر القليلة القادمة أكثر مما فعلت في حياتك". فهدأت قليلاً، وحاولت تطوير شعور جديد تجاه القيم. قرأت كتباً عن الإيحاء. وفي أحد الأيام، سمعت معلقاً في الإذاعة يقول: "يمكنك فقط التعبير عما يجول في خاطرك". لقد استمعت إلى مثل هذه الكلمات كثيراً في الماضي، لكنها الآن غاصت في أعماقي. فقررت أن أفكر فقط بالأفكار التي أردت أن أعيش بواسطتها: أفكار الفرح والسعادة والصحة.

أجبرت نفسي في كل صباح بعد أن أستيقظ، على المرور بجميع الأشياء التي يجب أن أكون ممتنة من أجلها: لا أشعر بالألم، ولدي ابنة شابة وجميلة، ولدي بصري وسمعي ولدي الموسيقى الرائعة والوقت الكافي للقراءة والغذاء الجيد والأصدقاء المخلصين. وكنت أشعر بفرح شديد، مما جعل الزائرين يتدفقون لزيارتي حتى وضع الطبيب ملاحظة تسمح لشخص واحد بالدخول وفي ساعات محددة.

مضى على ذلك تسع سنوات. والآن أعيش حياة جميلة مليئة بالنشاط. وأشعر بامتنان عميق لتلك السنة التي قضيتها في الفراش. فهي أسعد سنة قضيتها في أريزونا. وما تزال عادة إحصاء النعم التي أتمتع بها باقية معي. وهي أثمن ما أملك. وأخجل أن أعترف أنني لم أتعلم أن أعيش إلا حين كدت أشرف على الموت.

عزيزتي لوسيل بلايك، ربما لم تكوني لتعرفي ذلك، لكنك تعلمت الدرس الذي تعلمه صموئيل جونسون منذ مئتي سنة تقريباً.

قال الدكتور جونسون:

"إن عادة النظر إلى الجانب الأفضل من كل حادثة يقدر بأكثر من ألف باوند في السنة".

ولمعلوماتك، هذه الكلمات لم ينطق بها متفائل متخصص، لكن من قالها؟ رجل عرف القلق والفقر والجوع طيلة عشرين سنة، وأخيراً أصبح من أشهر الكتّاب في عصره.

جمع لوغان بيرسول سميث الكثير من الحكمة في كلمات قليلة حين قال:

"هناك شيئان يجب أن تصبو إليهما في الحياة، أولاً: الحصول على ما تريد، وبعد ذلك، التمتع به. ولا يتوصل إلى الهدف الثاني إلا أكثر الناس حكمة.

هل تود أن تعرف كيف تجعل من غسل الأطباق في المطبخ، تجربة رائعة؟ اقرأ كتاباً عن شجاعة غير معقولة، من تأليف بورغيلد دال، واسمه "أريد أن أرى".

مؤلفة هذا الكتاب امرأة كانت عملياً عمياء طيلة نصف قرن. وقد كتبت تقول: "لي عين واحدة، ولم أكن أستطيع الرؤية جيداً من خلالها. كنت أرى الكتاب فقط حين أمسكه قريباً جداً من وجهي".

وحين كانت طفلة، أرادت أن تلعب "الحجلة" مع سائر الأطفال، لكنها لم تكن تستطيع أن ترى الخطوط المرسومة على الأرض. وهكذا

حين يعود الأطفال إلى منازلهم، كانت تجلس على الأرض لتتطلع عن كثب على الخطوط، لتحفظ كل جزء من الأرض التي تلعب عليها مع أصدقائها.

وسرعان ما أصبحت خبيرة بهذه الألعاب، كانت تدرس في البيت، فتمسك بكتابها ذو الأحرف الكبيرة قريباً من عينيها حتى تلامس أهدابها صفحاته. ومع هذا فقد حصلت على شهادتين جامعيتين من جامعة مينيسوتا وجامعة كولومبيا.

بدأت هذه المرأة التعليم في قرية صغيرة تدعى "توين فالي"، ثم أصبحت أستاذة في الصحافة والأدب في جامعة أوغستانا في جنوب داكوتا. لمدة ثلاثة عشر سنة، كانت تلقي المحاضرات أمام النوادي النسائية وتدلي بأحاديث عن الكتب والمؤلفين في الإذاعة. وقد كتبت تقول:

"كان يكمن وراء تفكيري خوف دائم من العمى الكلي. لكني قررت التغلب على ذلك، وتبنّيت أسلوباً فرحاً تجاه الحياة".

وفي عام 1943، حين بلغت سن الثانية والخمسين، حدثت أعجوبة: فقد أُجريت لها عملية جراحية في مستشفى مايو الشهير وهي الآن ترى أضعاف ما كانت تستطيعه في السابق.

انفتح أمامها عالم مدهش من المحبة. ووجدت أن حتى غسل الأطباق في المطبخ هو أمر رائع. وقد كتبت تقول: "بدأت ألهو بالرغوة البيضاء المتصاعدة في طبق الغسيل. فأغمس يدي والتقط كرة من فقاقيع الصابون الصغيرة، ثم أمسك بها أمام الضوء حيث أرى فيها ألوان قوس قزح الزاهية".

وقد همست بهذه الكلمات:

"يا إلهي يا رب السموات والأرض، أنا أشكرك، أنا أشكرك".

تصور أنك تشكر الله لأنك تستطيع أن تغسل الأطباق وأن ترى قوس قزح في الفقاقيع !

يجب أن نخجل من أنفسنا. طيلة الأيام والسنوات التي كنا نعيش فيها في جنة من الجمال، لكننا لم نستطع أن نرى ذلك أو نتمتع بما حولنا

فإن أردت التوقف عن القلق والبدء بالحياة، إليك بهذه القاعدة: عدد نعَمك، وليس متاعبك !

تذكر أن ما من أحد يرفس كلباً ميتاً :

في سنة 1929، حصلت حادثة أثارت موجة استغراب عنيفة في الدوائر التعليمية. وقد قدم الرجال من جميع أنحاء أمريكا إلى شيكاغو لمشاهدة هذه الحادثة. فمنذ سنوات، كان رجل يدعى روبرت هاتشينز، يشق طريقه عبر ييل، ويعمل نادلاً وخشاباً ومدرساً في جامعة.. وبعد ثمانِ سنوات، انتُخب رئيساً لرابع أغنى جامعة في أمريكا، جامعة شيكاغو. وكان عمره آنذاك ثلاثون سنة. أمر غير معقول ! هزّ المثقفون الكبار رؤوسهم. وتصاعدت موجة من الانتقادات حول هذا الفتى: كان كذا وكان كذا، إنه صغير جداً، تنقصه الخبرة وأفكاره التعليمية سطحية. حتى أن الصحف ساهمت في الهجوم عليه.

وفي يوم انتخابه، قال صديق لوالد روبرت ماينارد هاتشينز:

لقد صدمت هذا الصباح حين قرأت في الصحيفة مقالة تشجب ولدك".

فأجاب هاتشينز الأب:

"أجل، كان انتقاداً لاذعاً، لكن تذكر أن ما من أحد يرفس كلباً ميتاً".

نعم، كلما كان الكلب مهماً، كلما ازداد الناس قناعة لرفسه. حدث ذلك مع أمير ويلز الذي أصبح فيما بعد إدوارد الثامن (الآن دوق ويندسور). عندما كان يدرس في جامعة دارتماوث في ديفونشاير وهي جامعة توازي الكلية البحرية في أنابوليس، كان في حوالي الرابعة عشرة من العمر. وفي ذات يوم، وجده الضباط يبكي، فسألوه عما حدث له. رفض أن يخبرهم في البدء، لكنه اعترف أخيراً:

كان الطلبة البحريين يرفسونه فجمع القائد الصبية وشرح لهم أن الأمير لم يشكو من أي شيء ، بل هو يريد معرفة سبب هذه المعاملة القاسية.

وبعد الكثير من اللف والدوران، اعترف الطلبة أنهم حين يصبحون قُواداً وآمرين في فرق الملك البحرية، يمكنهم أن يقولوا أنهم رفسوا الملك.

فعندما ترفس وتنتقد، تذكر أن ذلك يبعث في نفس الشخص الآخر شعوراً بالأهمية. كما أن ذلك يعني أنك أنجزت شيئاً يستحق الانتباه.

إن الكثيرين من الناس يحصلون على الشعور بالاقتناع حين يشجبون من هم أفضل منهم أو أكثر نجاحاً منهم. فمثلاً، حين كنت أكتب هذا

الفصل، تلقيت رسالة من امرأة تنتقد الجنرال وليم بوث، مؤسس جيش الخلاص.. وكنت قد أذعت برنامجاً يشيد بالجنرال بوث. فكتبت لي هذه المرأة تقول أن الجنرال بوث سرق ثمانية ملايين دولار من الأموال التي جمعها من أجل مساعدة المساكين. وبالطبع هذه التهمة باطلة. لكن هذه المرأة لم تكن تبحث عن الحقيقة. بل كانت تبحث عن الشعور بالقناعة من خلال تحطيم إنسان هو أفضل منها بكثير.

رميت برسالتها في سلة المهملات، وشكرت الله أنني لست زوجها، لم تخبرني رسالتها شيئاً عن الجنرال بوث، بل أخبرتني الكثير عنها، قال شوبهاور منذ سنوات:

"إن الأشخاص السوقيين يجدون لذة في اكتشاف أخطاء وهفوات الرجال العظام".

قلما يفكر المرء أن رئيس ييل هو رجل سوقي، ومع ذلك، يبدو أن رئيس ييل السابق واسمه تيموثي دويت، وجد لذة كبرى في إهانة رجل يقترب من رئاسة الولايات المتحدة. إذ حذر رئيس ييل من أن هذا الرجل إذا تم انتخابه، ربما نجد زوجاتنا وبناتنا عرضة للبغاء القانوني كما سيكونون عرضة الغش، مما لا يرضي الله والإنسان. إن ذلك يشبه اتهام هتلر، أليس كذلك؟ لكنه ليس كذلك. إنه اتهام موجه ضد توماس جفرسون، مؤلف "إعلان الاستقلال".

وأي أمريكي تعتقد أنه اتهم بالنفاق والاحتيال إلا أنه أفضل بقليل من قاتل؟

أظهرته صحيفة في مشهد كاريكاتوري مع سكين كبير جاهز لقطع رأسه. وكانت الجماهير تسخر منه حين يمر في الشارع من تظنه يكون؟

إنه جورج واشنطن.

لكن ذلك حدث منذ وقت طويل. وربما تحسنت الطبيعة البشرية منذ ذلك الحين. لنرى إن كان ذلك صحيحاً. لنأخذ حالة الأيرال بيري، المكتشف الذي أذهل العالم بأسره حين وصل إلى القطب الشمالي بواسطة مزلاج تجره الكلاب، في 6 نيسان، سنة 1909، وهو الهدف الذي سعى الرجال الشجعان للوصول إليه، والذي تمنّى ومات الكثيرون قبل بلوغه، وكاد بيري نفسه يموت برداً وجوعاً، وتجلدت ثمانية من أصابع قدميه حتى توجب بترها، وواجهته مصائب شتى تخيل أنه سيعود فاقداً رشده. وكان قُواده البحريين في واشنطن يتحرقون غيظاً لأن بيري يكسب شعبية واسعة. فاتهموه أنه يجمع المال من أجل الاكتشافات العلمية، ومن ثم يذهب للتنزه في القطب الشمالي وربما هم صدّقوا ذلك، لأنه يستحيل أن لا تصدق ما تريد أن يصدقه الآخرون. وكان التصميم على إهانة وتذليل بيري عنيفاً. حتى استطاع بيري البقاء بوظيفته بأمر خاص من الرئيس ماكينلي.

فهل سيكون بيري عرضة للإهانة إذا كان يجلس أمام مكتبه في الدائرة البحرية بواشنطن؟ كلا. لأنه لن يكون مهماً كفاية لإثارة الحسد.

كان للجنرال غرانت تجربة أسوأ من تجربة الأميرال بيري. ففي سنة 1862، حقق الجنرال غرانت انتصاراً ساحقاً جعله معبود الجماهير بين ليلة

وضحاها، انتصار كانت لـه أصداءه حتى في أوروبا، انتصار جعل أجراس الكنيسة تقرع والمشاعل تضيء من ماني حتى شواطئ المسيسيبي.

ومع ذلك، وخلال الأسابيع الستة من تحقيقه ذلك الانتصار العظيم، غرانت، بطل الشمال، تم القبض عليه وتجريده من جيشه، فبكى من الإهانة واليأس.

ولماذا تم القبض على الجنرال غرانت وهو في أوج انتصاره؟ لأنه أثار غيرة وحسد من هم أعلى منه.

إذا كنا نميل إلى القلق بسبب الانتقاد غير العادل، إليك بهذه القاعدة: تذكر أن الانتقاد غير العادل هو مجاملة مبطّنة. تذكر أن ما من أحد يرفس كلباً ميتاً !

افعل هذا ولن يؤذيك الانتقاد:

أجريت مرة مقابلة مع الماجور جنرال سميدلي باتلر، العجوز ذو "العين الثاقبة" و "شيطان الجحيم" ! هل تذكره؟ إنه ألمع قائد في مشاة البحرية الأمريكية.

أخبرني أنه حين كان شاباً، كان يتوق بيأس إلى الشهرة، وإلى ترك انطباع جيد في نفوس الجميع. في تلك الأيام، كان أدنى انتقاد يلذعه ويؤلمه. لكنه اعترف أن قضاءه ثلاثين سنة في مشاة البحرية جعلته فظاً وهو يقول:

"لقد كنت عرضة للانتقاد والإهانة ووصمت كالكلب المسعور وكالثعبان. لعنني الحسّاد ونعتوني بصفات لا وجود لها في قاموس اللغة الإنجليزية لرداءتها. ولكن هل أثر بي ذلك؟ كلا. فعندما أسمع إهانة، لا أدير رأسي لأرى من ينطق بها".

ربما لم يكن "ذو العين الثاقبة" يهتم للانتقاد، لكن هناك شيء مؤكد: معظمنا يحمل الإهانات والتهم الباطلة التي يُتهم بها على محمل الجد. أذكر مرة، منذ سنوات، حين حضر مراسل صحيفة النيويورك أحد صفوفي وهاجم أسلوبي في التعليم فهل تحرقت غيظاً؟ اعتبرت ذلك إهانة شخصية، فاتصلت بـ "غيل هودجز" رئيس اللجنة التنفيذية في الصحيفة وطلبت منه نشر مقالة تذكر الحقائق، عوضاً عن الأشياء السخيفة. قررت أن أجعل العقاب يناسب الجريمة.

والآن أشعر بالخجل بسبب تصرفي هذا. اتضح لي الآن أن نصف الذين اشتروا الصحيفة لم يروا المقالة. ونصف من قرأها اعتبرها مُزاحاً. ومن تمعّن فيها نسي كل شيء عنها بعد أسابيع قليلة.

أدركت الآن أن الناس لا تفكر بك أو بي، أو يهتمون لما يقال عنا.. بل إنهم يفكرون بأنفسهم. وهم سيهتمون بألم في رأسهم مثلاً ألف مرة مما يهتمون بنبأ وفاتك أو وفاتي.

وحتى لو خدعنا وحيكت حولنا الأكاذيب وطعنا في الظهر، وأُلقينا في النهر من قبل أقرب الأصدقاء، لنتجنب الغرق في رثاء الذات.

لو نتذكر، عوضاً عن ذلك، أن هذا ما حدث لسقراط، إذ انقلب أكثر من نصف تلاميذه ضده أثناء محاكمته ووقفوا في صف خصومه وهم يتهمونه بأنه يخرّب شباب أثينا بما ينشره من أفكار فحكموا عليه بالموت بشرب السم بالعسل. لقد خانه واحد من كل اثنين من أصدقائه. أنتوقع نحن نسبة أفضل؟

لقد اكتشفت منذ سنوات أنني رغم عدم استطاعتي إبعاد الناس عن انتقادي بشكل غير عادل، أستطيع أن أفعل شيئاً أكثر أهمية: أستطيع أن أقرر عما إذا كنت أسمح للاتهام الباطل التأثير بي.

لنكن واضحين حيال ذلك: فأنا لا أحبذ تجاهل الانتقاد كله. بل الأمر يتعدى ذلك. أتحدث عن تجاهل الانتقاد الباطل. سألت مرة إليانور روزفلت كيف تعالج الانتقاد الباطل، والله يعلم أنها عرضة للكثير منه، وربما لديها أصدقاء مخلصين وأعداء لدودين أكثر من أية امرأة عاشت في البيت الأبيض.

أخبرتني أنها حين كانت شابة، كانت شديدة الحياء والخوف مما يقوله الناس. كانت تخشى الانتقاد، حتى أنها سألت عنها يوماً، وهي شقيقة ثيودور روزفلت، إسداء النصح لها. فقالت: "يا عمتي، أريد أن أفعل كذا وكذا. لكنني أخشى الانتقاد".

نظرت العمة في عينيها وقالت: "لا تأبهي بما يقوله الناس طالما أنك تدركين تماماً أنك على حق". أخبرتني إليانور روزفلت أن هذه النصيحة كانت صخرة جيبرلتار بعد سنوات حين كانت في البيت الأبيض.

أخبرتني أن الطريقة الوحيدة لتجنب الانتقاد هو أن نكون كتمثال درسون الصيني الموضوع على الرف. وكانت نصيحتها:

"افعل ما تريد طالما أنك تدرك تماماً أنك على حق، لأنك ستُنتقد على أي حال".

عندما كان ماثيوس براش رئيساً للشركة الأمريكية الدولية الواقعة في وول ستريت، سألته عما إذا كان حساساً للانتقاد، فأجاب: "نعم، كنت حساساً جداً في مطلع شبابي. كنت أتوق لجعل جميع المستخدمين يعتقدون أنني رجل كامل. فإن لم يفعلوا، أصابني الهم والقلق. وكنت أحاول استرضاء من يبدو ضدي، ولكن كلما أفعل ذلك، أثير غضب إنسان آخر. وحين أسوي الأمور مع هذا الشخص، كنت أثير غضب وثرثرة آخرين.

وأخيراً اكتشفت أنني كلما حاولت تبرئة جرح من أجل الهرب من الانتقاد، كلما ازداد أعدائي. فقلت أخيراً في نفسي: "إذا رفعت رأسك فوق الجمهور، فإنك ستُنتقد، فاعتد على هذه الفكرة". وقد ساعدني ذلك كثيراً. ومنذ ذلك الحين، اتخذت لي قاعدة، وهي أن أبذل جهدي، وأترك الانتقاد ينزلق عليها بدلاً من أن ينزلق داخل عنقي".

يذهب ديمز تايلور إلى أبعد من ذلك: كان يترك مطر الانتقاد ينزلق داخل عنقه، ومن ثم يسخر منه أمام الجميع. فعندما كان يقدم تعليقه خلال البرنامج الموسيقي بعد ظهر الأحد، كتبت إحدى النساء في رسالة له تدعوه "كاذباً وعميلاً وثعباناً"، يقول السيد تايلور في كتابه: "عن الرجال والموسيقى":

"أشك أنها لم تهتم لحديثي". وخلال البث في الأسبوع التالي، قرأ السيد تايلور تلك الرسالة عبر الإذاعة وعلى مسمع الملايين، تلقى رسالة أخرى من السيدة ذاتها بعد أيام قليلة، تعبر فيها عن رأيها الذي ما زال كما هو، وهو أنه كاذب وعميل وثعبان. لا يمكننا أن نقدّر رجلاً يتلقى الانتقاد بهذه الطريقة. بل نحن نقدّر هدوءه واتزانه وروحه المرحة.

عندما كان تشارلز شواب يخاطب مجلس الطلبة في برينستون، اعترف أن أحد أهم الدروس التي تعلمها علّمه إياه رجل ألماني عجوز يعمل في مصنع شواب للفولاذ. هذا الألماني العجوز خاض مشادة حامية مع العمّال الآخرين، انتهت بإلقائه في النهر.

قال السيد شواب: "عندما قدم إلى مكتبي مليئاً بالوحل والماء، سألته ما الذي قاله للرجال الذين ألقوا به إلى النهر، أجاب:

"ضحكت فقط".

أعلن السيد شواب أنه تبنى كلمات الألماني العجوز شعاراً له: "إضحك فقط".

يفيد هذا الشعار حين تكون ضحية للانتقاد الباطل. يمكنك أن تجيب من سيجيب عليك، لكن ماذا يمكنك أن تقول لمن "يضحك فقط"؟

كاد لنكولن ينهار تحت وطأة الحرب الأهلية لو لم يتعلم الإجابة على الانتقاد اللاذع الموجه له. وقد أصبح وصفه لكيفية معالجة الانتقاد شعاراً يتبناه الجميع.

حتى أن الجنرال ماك آرثر كان يعلق نسخة منها على مكتبه خلال الحرب.

كما كان ونستون تشرشل نسخة وضعت ضمن إطار فوق مكتبه في تشارتويل. وهي تقول:

"إن توجب عليّ أن أقرأ أقل مما أجيب على جميع التهجمات الموجهة ضدي، ربما تكون العملية مثل سائر الأعمال: أقوم بقصارى جهدي، وأثابر على ذلك حتى النهاية. فإن جاءت النتيجة على ما يرام، لا يهم ما قيل ضدي. وإن كانت النتائج خاطئة، لن يغير في الأمر حتى ولو أقسم عشر ملائكة أنه صحيح".

حين نكون عرضة للانتقاد الخائط، لنتذكر هذه القاعدة: "ابذل قصارى جهدك، ثم أمسك بمظلتك القديمة لتمنع مطر الانتقاد من الانزلاق داخل عنقك".



الفصل الثاني
الطرق الرئيسة في معاملة الناس

كيف "تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس" هو كتاب عن العلاقات الإنسانية، عن معاملة الناس، وعن الحاجة إلى الأصدقاء من أجل العيش حياة متكاملة. إن مقاومة الميل إلى الانتقاد واكتساب عادة الامتداح والثناء المخلص له تأثير كبير في استمالة الآخرين. كما أن الأشياء التي تجعلنا سعداء في العالم تجعلنا سعداء في المنزل كذلك، وهو أمر ضروري لكل رجل وامرأة.

لا تحرك القفير إن أردت أن تجمع العسل:

في 7 أيار 1931، شهدت مدينة نيويورك أعظم مطاردة شهدتها المدينة. فبعد أسابيع من البحث، كان "ذو المسدسين" كراولي - القاتل الذي لم يشرب أو يدن - تم القبض عليه في شقة صديقه في شارع ست آند.

قام مئة وخمسون رجل بوليس وتحرٍ بحصار الطابق العلوي، وثقبوا السقف وحاولوا تسريب الغاز المسيل للدموع وركزوا مدافعهم في الأبنية المجاورة، ولمدة تزيد عن ساعة، كان أجمل مبنى في نيويورك هدفاً لنيران رجال البوليس. عشرة آلاف شخص شهدوا المعركة. إذ لم يحدث مثلها قبل الآن على أرصفة نيويورك.

وحين تم القبض على كراولي، أعلن مفوض الشرطة مالروني ان ذو المسدسين كان من أخطر المجرمين الذين شهدهم تاريخ نيويورك. وقال المفوض: "كان يقتل فور سقوط ريشة".

لكن ماذا يعتبر ذو المسدسين نفسه؟ نحن نعلم أنه حين كان البوليس يطلق النار على شقته، كتب رسالة موجهة "إلى من يهمه الأمر". وحين كان يكتب، ترك الدم المتدفق من جروحه أثراً على الورقة. قال كراولي في رسالته: "تحت معطفي قلب حزين، لكنه رقيق، قلب لا يؤذي أحداً".

وقبل ذلك بقليل، كان كراولي يجالس فتاته على جانب طريق لونغ آيلند. وفجأة برز أمامه رجل شرطة، أوقف سيارته، وقال: "دعني أرى شهادة قيادتك".

ومن دون أية كلمة، سحب كراولي مسدسه وأطلق على رجل البوليس وابلاً من الرصاص. وحين سقط رجل البوليس ميتاً، قفز كراولي من سيارته وسحب مسدس الرجل وأطلق منه رصاصة في بطنه. هذا هو القاتل الذي قال:

"تحت معطفي قلب حزين، لكنه رقيق، قلب لا يؤذي أحداً".

حكم على كراولي بالموت بواسطة الكرسي الكهربائي، وحين وصل إلى مكان تنفيذ الحكم في سنج سنج، هل قال: "هذا ما أحصل عليه لقاء قتلي الناس؟" كلا، بل قال: "هذا ما حصلت عليه لقاء الدفاع عن نفسي".

والقصد من هذه القصة أن "ذو المسدسين" كراولي لم يلم نفسه لأي شيء.

فهل هذا أسلوب غير عادي بين المجرمين؟ إذا كنت تعتقد ذلك، فاستمع إلى هذه القصة:

"أمضيت أفضل سنوات حياتي في إدخال الفرح إلى قلوب الناس ومساعدتهم لقضاء الأوقات المتعة، وكل ما حصلت عليه هو الإهانة والشعور بأنني الرجل المصطاد".

المتحدث هو آل كابوني، ألد أعداء أمريكا، وزعيم أخطر عصابة في شيكاغو. لم ينتقد آل كابوني نفسه، لكنه في الواقع يعتبر نفسه ذا منفعة عامة وما من أحد يقدّره أو يفهمه.

وهذا ما فعله داتش شولتز قبل أن يسقط تحت رصاص العصابة في نيو آرك. قال داتش شولتز أثناء مقابلة صحفية أنه ذو منفعة عامة. وهو يؤمن بذلك.

قمت بمراسلات مثيرة مع حاكم سجن سنج سنج حول الموضوع. وقد صرّح بأن قليلاً من المجرمين في سنج سنج يعتبرون أنفسهم سيئين. وهم بشر مثلي ومثلك، هم يبررون مواقفهم ويشرحون ظروفهم يستطيعون أن يخبروك لِمَ هم يشدون الزناد ويطلقون النار. ومعظمهم يحاول، من خلال الحكمة والمنطق أن يبرروا أعمالهم المنافية للقانون، حتى أنهم يبررون أعمالهم لأنفسهم، وبالتالي يقولون بعدم بوجوب سجنهم".

فإن كان آل كابوني و"ذو المسدسين" كراولي وداتش شولتز، الرجال اليائسين القابعين خلف جدران السجن، لا يلومون أنفسهم لأي شيء اقترفوه، كيف سيكون الأمر بالنسبة للأشخاص الذين نقابلهم؟

اعترف مرة جون وانامايكر قائلاً:

"تعلمت منذ ثلاثين سنة أنه من الحمق أن تنهار. فلدي متاعب كافية تتعدى حدودي، علماً أن الله لم يوزع هبة الذكاء بعدل".

تعلم واناماكر هذا الدرس باكراً، لكن كان عليّ الضياع في ذلك العالم طيلة ثلث قرن قبل أن يتضح لي أن 99٪ من الناس لا ينتقدون أنفسهم مهما بلغت أخطاؤهم.

فالانتقاد مميت لأنه يضع الإنسان موضع الدفاع، ويجعله عادة يسعى إلى تبرير نفسه، والانتقاد خطير لأنه يجرح كبرياء الإنسان ويؤذي شعوره بالأهمية ويثير استياءه.

لا يسمح الجيش الألماني لأي جندي بتقديم شكوى أو بالانتقاد فور وقوعه بمشكلة. بل يجب أن ينام على جرحه حتى يهدأ. فإن تقدم بشكواه بسرعة، يعاقب.

ينبغي وضع قانون مماثل في الحياة المدنية أيضاً، قانون للأهل الموبخين والزوجات الشاكيات والمخدمين الناهرين وسائر من يبحث عن الأخطاء.

يمكنك أن تجد أمثلة عن نتائج الانتقاد المميتة تملأ صفحات التاريخ.

خذ مثلاً الخلاف الشهير بين ثيودور روزفلت والرئيس تافت، الخلاف الذي أدى إلى انشقاق البرلمان الجمهوري، وجاء بـ "وودر ويلسون" إلى البيت الأبيض، وكتب سطوراً بارزة خلال الحرب العالمية وغيّر مجرى التاريخ.

لنراجع الحقائق بسرعة: حين خرج ثويدور روزفلت من البيت الأبيض سنة 1908، عيّن تافت رئيساً وسافر إلى أفريقيا لصيد الأسود، ولدى عودته، انفجر. انتقد تافت لتزمته وحاول ضمان وجوده في البيت الأبيض مرة ثالثة. فأنشأ حزب وحلّ الحزب الجمهوري الأمريكي. وفي الانتخابات التي تلت، لم يفز وليم هوارد تافت والحزب الجمهوري إلا بولايتي فيرمونت وأوتاوه. وهي أكبر هزيمة عرفها الحزب القديم.

ألقى ثيودور روزفلت باللائمة على تافت، ولكن هل لازم الرئيس تافت نفسه؟ طبعاً لا. بل قال والدموع تملأ عينيه: "لا أرى كيف كان يمكنني التصرف غير ما فعلته !". فمن يجب أن يُلام؟ روزفلت أم تافت؟ بصراحة، لا أعرف، ولا أهتم لذلك. وما أحاول توضيحه هو أن انتقاد ثيودور روزفلت لم يقنع تافت بأنه مخطئ. بل دفع تافت إلى تبرير نفسه وإلى القول والدموع تملأ عينيه:

"لا أرى كيف كان يمكنني التصرف غير ما فعلته !".

في هذه المواقف، تتدخل الطبيعة الإنسانية، والمخطئ يلوم الجميع ما عدا نفسه: ونحن جميعاً هكذا.

فنحن حين نميل إلى انتقاد أحد، لنتذكر آل كابوني و "ذو المسدسين" كراولي والرئيس تافت. ولندرك أن الانتقاد هو كالحمام الداجن، يعود دائماً إلى مصدره. وأن الشخص الذي نحاول إصلاحه وانتقاده سيبرر نفسه وينتقدنا.

في صباح يوم الأحد، المصادف في 15 نيسان سنة 1865، كان أبراهام لنكولن مستلقياً على فراش الموت في غرفة نوم حقيرة تقع في الشارع المتفرع من مسرح فورد، حيث أطلق بوث النار عليه. كان جسد لنكولن ممدداً على سرير قديم أقصر منه. وكان على الحائط رسم شهير لروزا بنهاور "الحصان الجميل" وضوء خافت يبعث نوراً أصفراً.

وفيما كان لنكولن يحتضر، قال سكرتير الوزارة الحربية: "هنا يتمدد أكثر حاكم للرجال كمالاً عرفه العالم أجمع". فما هو سر نجاح لنكولن في التعامل مع الناس؟

لقد درست حياة أبراهام لنكولن طيلة عشر سنوات، وكرّست ثلاث سنوات لتأليف كتاب عنوانه "لنكولن المجهول". أعتقد أنني قمت بدراسة مفصلة عن شخصية لنكولن وحياته المنزلية، وقمت بدراسة خاصة عن طريقة لنكولن في التعامل مع الناس. فهل كان يلجأ إلى الانتقاد؟

أجل. فعندما كان شاباً في "وادي بيجون كريك" في إنديانا، لم ينتقد فحسب، بل كتب رسائل وأشعار تسخر من الناس، وكان يضع تلك الرسائل على طرق البلدة الرئيسة حيث يسهل العثور عليها. وقد أثارت إحدى هذه الرسائل استياء بقي طيلة الحياة.

وحتى بعدما أصبح محامياً في سبرنيغ فيلد بولاية الينوى، كان يهاجم مناوئيه علناً في رسائل تنشر في الصحف.

في خرف سنة 1842، انتقد سياسي إيرلندي اسمه جايمس شيلدز، وهاجمه عبر رسالة غير موقعة في صحيفة سبرينغ فيلد. ضجت المدينة بالضحك. إلا أن الرجل اكتشف كاتب الرسالة، فقفز على حصانه ومضى يبحث عن لنكولن، حيث تحداه للمبارزة. لم يكن لنكولن يريد القتال، لكنه استدرج إليه، ولن يستطيع التملص حفاظاً على شرفه، وحين تم اختيار السلاح، اختار السيوف العريضة، لأن يديه طويلتين، وتلقى دروساً في المبارزة من خريج الوست بوينت وفي اليوم المحدد، التقى هو وشيلدز على شاطئ المسيسيبي وتهيئا للقتال حتى الموت. لكن مرافقيهما أوقفوهما في اللحظة الأخيرة.

كانت هذه أفظع حادثة في حياة لنكولن. وقد علمته درساً قيماً في فن التعامل مع الناس. فلم يعد يكتب رسائل مهينة أو يسخر من أحد. ومنذ ذلك الحين، لم ينتقد أحداً مهما يكن السبب.

ومن وقت لآخر، خلال الحرب الأهلية، كان لنكولن يعين قائداً لجيش بوتوماك، وكان واحد بدوره - ماكليلان، بوب، برنسايد، هوكر وميدي - كان يخطئ أخطاء جسيمة، الأمر الذي دفع بـ "لنكولن" إلى اليأس. فأخذت نصف البلاد تنتقد أولئك القُواد، لكن لنكولن "بمحبته للجميع ومن دون الشعور بالعداء"، بقي هادئاً. وإحدى كلماته التي أصبحت شائعة:

"لا تدن لئلا تدان".

وحين تحدثت السيدة لنكولن وغيرها بفظاظة عن سكان الجنوب، أجاب لنكولن: "لا تنتقدوهم، فهم ما يمكن أن نكونه إذا عشنا في ظروف مماثلة".

ومع ذلك، لو كان لدى أي رجل فرصة للانتقاد، لكان لنكولن نفسه. لنأخذ مثالاً على ذلك:

وقعت معركة غيتسبورغ خلال الأيام الثلاثة الأولى من شهر تموز سنة 1863. وخلال ليل الرابع منه، بدأ "لي" بالانسحاب نحو الجنوب، فيما كانت السحب تنذر بالمطر. وحين وصل إلى البوتوماك بجيشه المنهزم، صادف نهراً ضخماً أمامه يصعب عبوره، وجيش الاتحاد الظافر من ورائه. فوقع لي في الفخ ولم يستطع الفرار.

رأى لنكولن في ذلك فرصة ذهبية، فرصة القبض على جيش لي وإنهاء الحرب بسرعة. وهكذا، ومن خلال موجة الأمل الكبير أمر مهاجمة لي في الحال. أرسل لنكولن بأوامره، ثم أرسل مبعوثاً خاصاً إلى "ميدي يطلب منه القيام بعمل فوري". وما الذي فعله الجنرال ميدي؟

فعل عكس ما أُمر به دعا مجلس الحرب للانعقاد منتهكاً بذلك أوامر لنكولن، وكان متردداً ومماطلاً، وأرسل شتى أنواع الاعتذار، رافضاً مهاجمة لي. وأخيراً، انخفض منسوب المياه، واستطاع لي الفرار إلى البوتوماك مع قواته.

ثار غضب لنكولن، وقال صائحاً لابنه روبرت: "ماذا يعني ذلك؟ بالله ! ماذا يعني ذلك. كدنا نوقع بهم بلحظة، لكن لم تستطع أوامري أن تحرك الجيش. ففي مثل هذه الظروف، يستطيع أي قائد أن يهزم لي. ولو كنت هناك، لجدلته بنفسي".

أثناء شعوره بالخيبة المريرة، جلس لنكولن وكتب هذه الرسالة إلى ميدي، تذكر أنه في تلك الفترة، كان متحفظاً ومتعقلاً جداً، وتعتبر رسالته التي كتبها عام 1863 قاسية وموبخة.

"قائدي العزيز،

لا أعتقد أن تقدر سوء الحظ الذي حلّ بنا بسبب فرار لي. لقد كنا على وشك الإيقاع به، مما كان سيضيف إلى انتصاراتنا السابقة وينهي الحرب. أما الآن، فإن الحرب ستطول إلى "أجلٍ غير مسمى". فإذا لم تتمكن من مهاجمة لي يوم الاثنين الماضي، كيف ستتمكن من مهاجمته جنوب النهر، حين لن تستطيع اصطحاب أقل من ثلثي القوة التي كنت تصطحبها؟ فمن غير المعقول أن تتوقع الفوز، إذ أن فرصتك الذهبية قد ولّت، وأنا حزين للغاية لذلك".

ماذا تظن فعل ميدي حين قرأ الرسالة؟ لم يطلع ميدي على الرسالة، لأن لنكولن لم يرسلها، بل وُجدت بين أوراق لنكولن بعد وفاته.

في اعتقادي - وذلك مجرد تخمين - أنه بعد كتابة الرسالة، نظر لنكولن عبر النافذة وقال في نفسه: "تمهل لحظة، ربما يجب ألا أكون

متسرعاً. فمن السهل أن أجلس هادئاً في البيت الأبيض وآمر ميدي بالهجوم، ولكن لو كنت في غيتسبور، ورأيت الدماء التي رآها ميدي تُراق خلال الأسبوع الماضي، وخرق أذني أنين الجرحى والقتلى، ربما لم أتحمس للهجوم.

ولو كنت في مزاج ميدي لربما فعلت مثلما فعل. وعلى أي حال، يوجد ماء تحت الجسر الآن. فإن بعثت بالرسالة، أريح مشاعري لكنني سأدفع ميدي إلى محاولة تبرير نفسه، كما سأجعله ينتقدني، وأثير مشاعره العدائية ليتجاوز مَركزه كقائد وربما أدفعه إلى تقديم استقالته".

وهكذا، ومثلما قلت سابقاً، وضع لنكولن الرسالة جانباً لأنه تعلم من خلال التجربة المريرة أن الانتقاد الحاد والتوبيخ ينتهيان بأمور تافهة.

قال ثيودور روزفلت ذلك حين كان رئيساً تواجهه مشاكل مربكة. فقد اعتاد أن يستلقي وينظر إلى رسم كبير للرئيس لنكولن معلقاً فوق مكتبه في البيض الأبيض، ويتساءل:

"ما الذي يفعله لنكولن لو كان في مكاني؟ كيف سيحل هذه المشكلة؟".

في المرة التالية، حين نميل إلى توبيخ أحد، لنتناول ورقة الخمسة دولارات وننظر إلى صورة لنكولن ونتساءل: "كيف سيعالج لنكولن الأمر إذا واجهه؟".

هل تعرف أحداً تريد أن تغيره وتحسنه؟ حسناً، هذا جيد. أنا أحبذ ذلك. لكن لم لا تبدأ بنفسك؟ انطلاقاً من الأنانية، هناك أشياء مريحة أكثر من تغيير الآخرين، أجل، وأخطر بكثير من ذلك.

قال براوننغ:

"حين يبدأ المرء بخلاف مع نفسه، تصبح له قيمة". إن إصلاح نفسك يستغرق وقتاً طويلاً. وبعدئذٍ تستطيع أن تكرس عطلاتك وأوقات فراغك لإصلاح وتغيير الآخرين. لكن ابدأ بنفسك أولاً.

قال كونفوشيوس:

"لا تتذمر من الثلج المتساقط على سقف جارك حين تكون عتبتك مليئة بالثلج".

حين كنت شاباً، كنت أحاول أن أؤثر بالآخرين. فكتبت رسالة سخيفة إلى "ريتشارد هاردينغ دايفيس، المؤلف الذي توهج في آفاق الأدب في أمريكا. كنت أجهز مقالة عن المؤلفين فطلبت من دايفيس أن يخبرني عن طريقته في العمل. وكنت قد تلقيت قبل أسابيع، رسالة تنتهي بهذه الكلمات: "أُمليت ولكن لم تُقرأ". تأثرت بذلك، وشعرت أن الكاتب لابد أن يكون عظيماً شديد الانهماك في عمله. لم أكن منشغلاً أبداً، لكنني كنت أتوق إلى التأثير بريتشارد هاردينغ دايفيس، فأنهيت رسالتي بملاحظة: "أُمليت ولكن لم تُقرأ".

فلم يهتم حتى بالإجابة على رسالتي. بل أعادها إليّ وقد كتب في نهايتها: "لم يتعد سلوكك إليّ إلا سلوكك السيئ".

هذا صحيح، فقد أخطأت وربما أستحق التوبيخ. لكنني كوني إنساناً، شعرت بالاستياء الشديد حتى أنني حين سمعت بنبأ وفاته بعد عشر

سنوات، كانت الفكرة الوحيدة الباقية في ذهني - والتي أخجل من الاعتراف بها - الأذى الذي سببه لي.

فإن أردنا أن نثير استياء يبقى عبر العصور ويدوم حتى الممات، ما علينا إلا اللجوء إلى الانتقاد اللاذع، مهما تكن ثقتنا أن هذا الانتقاد صحيح.

لنتذكر من خلال تعاملنا مع الآخرين، أننا لا نتعامل مع مخلوقات منطقية. بل نتعامل مع مخلوقات عاطفية تلتهب إجحافاً ويثيرها الغرور والخيلاء.

والانتقاد شرارة خطيرة، شرارة من شأنها التسبب بانفجار الغرور، انفجار يسرّع الموت أحياناً. فمثلاً، انتقد الجنرال ليونارد وود ولم يسمح له بالذهاب مع الجيش إلى فرنسا. هذه الضربة الموجهة إلى كبريائه قصّرت حياته.

والانتقاد اللاذع جعل الكاتب البريطاني الشهير توماس هاردي يقلع عن الكتابة إلى الأبد. كما دفع توماس تشاترتون، الشاعر الإنكليزي، إلى الانتحار.

أصبح بنيامين فرانكلين في شبابه من ألمع الدبلوماسيين، حتى عُيّن سفير أمريكا في فرنسا. فما هو سر نجاحه؟ يقول السيد فرانكلين: "لا أتحدث عن مساوئ الآخرين، بل عن المزايا الحسنة التي أعرفها عنهم".

إن أي أحمق يستطيع أن ينتقد ويتذمر، ومعظم الحمقى يفعلون ذلك. لكن على المرء أن يسيطر على نفسه وأن يكون متفهماً ومتسامحاً.

قال كارليل:

"إن الرجل العظيم يظهر عظمته من خلال الطريقة التي بها يعامل السفهاء".

فبدلاً من انتقاد الآخرين، لنحاول أن نفهم. ولنحاول التفكير لماذا هم يفعلون ذلك؟

إن هذا يجدي أكثر من الانتقاد، كما أنه يولد المحبة والاحتمال والعاطفة.

"لكي تعرف الجميع، عليك أن تسامح الجميع".

ومثلما قال الدكتور جونسون:

"إن الله سبحانه لا يحاسب الإنسان قبل أن يترك له مجالاً للتوبة". فلِمَ نحاكمه أنا وأنت؟

السر الكبير للتعامل مع الناس:

هنا طريق واحدة تحت السماء العالية، تمكنك من استدراج أي إنسان للقيام بأي شيء. فهل توقفت مرة وتساءلت ما هي؟

نعم، طريقة واحدة فقط، وهي في استدراج الشخص الآخر لكي يرغب في القيام بها.

تذكر أن ما من طريقة غيرها. وطبعاً، تستطيع أن تجعل الإنسان يعطيك ساعته إذا ما صوبت مسدسك إلى صدره. وأن تجعل معاونك يساعدك

إذا ما هددته بالقتل. ويمكنك أن تجعل الطفل يفعل ما تريد إذا ما هددته بالسوط. لكن هذه الوسائل الوحشية لها نتائج وخيمة.

والطريقة الوحيدة التي أستطيع اتباعها لكي تفعل كل ما أريده هي بمنحك ما تريده أنت.

ما الذي تريده؟

قال الدكتور سيغموند فرويد أحد أشهر أطباء النفس في القرن العشرين:

إن كل ما نقوم به ينبع من دافعين هما: دافع الجنس والرغبة في أن نكون عظماء.

يعبر البروفيسور جون ديوي، ألمع الفلاسفة في أمريكا، عن ذلك بطريقة مختلفة. قال الدكتور ديوي إن أعمق حافز في الطبيعة الإنسانية هو "الرغبة في أن يكون مهماً".

تذكر هذه الجملة: "الرغبة في أن يكون مهماً". إن هذا مهم، وستسمع الكثير عنه في هذا الكتاب.

فما الذي تريده؟ ليس أشياء كثيرة، بل الأشياء القليلة التي ترغب بها وتتوق لتحقيقها بإصرار لا يمكن نكرانها. فكل إنسان طبيعي يريد:

1. الصحة والمحافظة على الحياة
2. الغذاء.
3. النوم.

4. المال والأشياء التي تُشترى بالمال.
5. الحياة في الآخرة.
6. الرضى الجنسي.
7. التربية الجيدة لأطفاله.
8. الشعور بالأهمية.

معظم هذه الاحتياجات يمكن تلبيتها باستثناء واحدة. لكن هناك أمنية عميقة ومهمة مثل الرغبة في الطعام أو النوم، يندر أن تتحقق. إنها لما يسميه فرويد:

"الرغبة في أن تكون عظيماً"، وما يسميه ديوي:

"الرغبة في الأهمية".

استهل لنكولن مرة رسالة بقوله:

"كل إنسان يحب المجاملة".

قال وليم جايمس: "إن أعمق مبدأ في الطبيعة البشرية هو التماس الثناء".

وهو لم يتحدث عن "الرغبة" أو "الأمنية" أو "التوق" إلى الثناء، بل قال: "التماس الثناء".

هنا يكمن الجوع الإنساني المنهك، والشخص النادر الذي يشبع جوع قلبه، يمسك الناس براحة يده. "حتى أن الحانوتي سيأسف لموته".

إن الرغبة بالشعور بالأهمية هي إحدى المميزات التي تفرق بين الإنسان والحيوان.

فمثلاً حين كنت مزارعاً في ميسوري، كان والدي يربي الخنازير الصغيرة والماشية البيضاء الوجه. وقد اعتاد أن يعرض تلك الحيوانات في أسواق المدينة ومعارض الماشية في الغرب الأوسط، حيث كنا نفوز بالجوائز الأولى. فكان والدي يلصق الشرائط الزرقاء التي يفوز بها على قطعة من الموسلين الطويلة فيمسك هو بطرف وأنا أمسك بالطرف الآخر، مستعرضين الشرائط الزرقاء.

لم تكن الخنازير تأبه لهذه الشرائط التي فازت بها، لكن والدي كان يفعل. هذه الجوائز كانت شعوراً بالأهمية. لو لم تكن لأسلافنا ذلك الحافز للشعور بالأهمية، لكانت الحضارة مستحيلة، ومن دونه، لكنا كالحيوانات تماماً.

هذه الرغبة في الشعور بالأهمية هي التي قادت الكاتب الأمي الفقير إلى دراسة كتب القانون التي وجدها في برميل النفايات. ربما سمعت به، اسمه لنكولن.

إنها تلك الرغبة التي أوحت إلى ديكنز لكتابة رواياته الخالدة، وأوحت إلى السير كريستوفر رين لتأليف سيمفونياته الرائعة وجعلت روكفلر يجمع الملايين التي لم ينفقها أبداً !

وهذه الرغبة عينها هي التي جعلت أغنى رجل في مدينتك يشيد منزلاً أكبر بكثير مما يحتاجه.

وهذه الرغبة تجعلك تريد ارتداء أحدث الأزياء وتقود أحدث سيارة وتتحدث عن أطفالك النابغين.

إنها تلك الرغبة التي تجذب الصبية ليصبحوا أفراد عصابات ومجرمين.

يقول إ. ب. مالروني، مفوض البوليس السابق في نيويورك:

"إن الأحداث العاديين تملأهم روح الأنا، وأول ما يطلبوه هو إبراز صورهم في الصحف مثل بابي روث ولاغورديا وأينشتاين وليدنبرغ وتوسكاني أو روزفلت.

إذا أخبرتني كيف تحصل على الشعور بالأهمية، أخبرك من تكون.

إن هذا يحدد شخصيتك. وهو أهم شيء يتعلق بك.

فمثلاً، حصل جون د. روكفلر على الشعور بالأهمية من خلال التبرع بالمال من أجل بناء مستشفى حديث في بكين بالصين، لمعالجة الملايين من الفقراء الذين لم ولن يراهم. ديلينغر من ناحية أخرى حصل على الشعور بالأهمية من خلال كونه رئيس عصابة ولص مصارف وقاتل. وحين كان رجال الأمن يقتفون أثره، اختبأ في مزرعة في مينسوتا وقال: "أنا ديلينغر!".

لقد كان فخوراً لأنه عدو الشعب رقم واحد. وقال: "لن أؤذيكم، لكنني ديلينغر".

أجل، إن الفرق المهم بين ديلينغر وروكفلر هو في كيفية حصولهم على الشعور بالأهمية.

يشع التاريخ بأمثلة مثيرة عن أشخاصاً مشهورين كانوا يناضلون من أجل الشعور بالأهمية. حتى أن جورج واشنطن أراد أن يدعى "جلالة رئيس الولايات المتحدة"، والتمس كولومبوس لقب "أميرال المحيط ونائب الهند". وكانت كاترين العظيمة ترفض أن تفتح الرسائل التي لم تحمل عبارة "جلالة الملكة". كما أن السيدة لنكولن حين كانت في البيت الأبيض، التفتت كالنمرة نحو السيدة غرانت وهي تصيح: "كيف تجرئين في حضوري وقبل أن أدعوك لذلك؟".

بعض الأشخاص يصبحون معاقين لكي يحصلوا على تعاطف واهتمام الآخرين، ولكي يحصلوا على الشعور بالأهمية. لنأخذ السيدة ماكينلي مثالاً على ذلك. فقد حصلت على الشعور بالأهمية من خلال دفع زوجها، رئيس الولايات المتحدة، إلى إهمال الدولة المهمة لكي يبقى بجانبها في السرير حتى تنام. لقد أشبعت رغبتها النهمة لكسب الاهتمام بالإصرار على بقاءه معها أثناء معالجة أسنانها. وفي ذات مرة، أثارت مشهداً عاصفاً حين عزم زوجها على تركها وحيدة عند طبيب الأسنان، في الوقت الذي كان لديه موعد مع جون هاي.

أخبرتني ماري روبرتس رين هارت مرة قصة عن امرأة شابة أصبحت معاقة لكي تكسب الشعور بالأهمية. قالت السيدة رينهارت:

"في أحد الأيام، كان على السيدة مواجهة أمر ما ربما يكون تقدمها في السن وعدم زواجها. وكانت السنوات تمتد أمامها وهي وحيدة، فانهارت كلياً. لازمت السرير طيلة عشرة أيام، فكانت والدتها تأتي إليها بالطعام

وتعتني بها. وفي ذات يوم، توفيت الأم بسبب الإرهاق والتعب وبعد عدة أسابيع تعافت المرأة، ونهضت وارتدت ملابسها، وعادت إلى حياتها السابقة".

تبين بعض المصادر أن بعض الأشخاص ربما يصبحون مجانين بالفعل لكي يجدوا في دنيا أحلام الجنون الشعور بالأهمية الذي لم يجدوه في عالم الواقع القاسي. والمرضى الذين يعانون من أمراض نفسية في مستشفيات الولايات المتحدة هم أكثر من الذين يعانون من مختلف الأمراض. إذا كنت في الخمسين من العمر وتسكن في ولاية نيويورك، فإن فرصة دخولك مصح المجانين في سن السبعين تراوح بين واحد وعشرين.

فما هو سبب الجنون؟

لا يمكن لأحد أن يجيب على هذا السؤال الشائع، لكننا نعلم أن بعض الأمراض، كالسفلس والانهيارات العصبية تتلف خلايا الدماغ وتسبب الجنون. وفي الحقيقة، نصف الأمراض العصبية سببها عضوي كإصابة الدماغ والكحول الجروح لكن النصف الآخر، وهو القسم الأهم في القصة، نصف الأشخاص الذين يصابون بالجنون لا يعانون من خلل في خلايا الدماغ. ولدى إجراء الفحوص المجهرية الدقيقة، تبين أن خلايا دماغهم سليمة، تماماً كخلايا دماغي ودماغك.

فلماذا يصاب أولئك الناس بالجنون؟

القيت هذا السؤال مؤخراً على رئيس أطباء إحدى أهم مستشفيات المجانين. أخبرني الطبيب الذي نال أرفع المراكز لجدارته ومعرفته بالأمراض

العصبية أخبرني بصراحة أنه لا يعرف لماذا يصبح الناس مجانين فجأة ولا يعرف أحد ذلك معرفة أكيدة ولكنه قال إن الكثير من الذين يصابون بالجنون يجدون في الجنون شعوراً بالأهمية لم يستطيعوا تحقيقه في عالم الواقع ثم أخبرني هذه القصة:

لدي مريضة كان زواجها مأساوياً. كانت تريد الحب والاكتفاء الجنسي والأطفال والمركز الاجتماعي، لكن الحياة قضت على آمالها. إذ أن زوجها لم يكن يحبها، حتى أنه كان يرفض تناول الطعام معها، ويجبرها على تقديم وجباته في غرفته. لم تنجب أطفالاً ولم تحقق أي مركز اجتماعي فأصيبت بالجنون، وفي مخيلتها طلّقت زوجها واستعادت اسمها السابق، وهي تعتقد الآن أنها متزوجة من رجل إنجليزي أرستقراطي، وتلح على مناداتها بالسيدة سميث.

أما بالنسبة للأطفال، فهي تتخيل أنها تنجب طفلاً كل ليلة وكلما جئت لزيارتها تقول لي: "لقد أنجبت طفلاً في الليلة الماضية يا دكتور".

لقد حطمت الحياة سفن أحلامها على صخرة الواقع، لكن في جزر الجنون المشمسة والرائعة، تتسابق مراكبها التي تسوقها الرياح وهي تغني بفرح. فهل هذا مأساوي؟ لست أدري. قال لي طبيبها:

"لو يمكنني مد يدي واستعادة رشدها لن أفعل ذلك فهي في حالتها هذه أكثر سعادة".

وبعض المجانين أسعد مني ومنك. والكثيرون يتمتعون بكونهم مجانين. فلما لا؟

لقد حلوا مشاكلهم. يستطيعون أن يوقعوا لك شيكاً بقيمة مليون دولار أو بطاقة لمقابلة آغا خان لقد وجدوا عالم أحلام من صنعهم يشعرون من خلاله بالأهمية التي يرغبون بها من أعماقهم.

إذا كان هناك بعض الذين يتعطشون للشعور بالأهمية حتى يصبحوا مجانين بالفعل تخيل ما هي المعجزات التي يمكننا تحقيقها من خلال الثناء الصادق.

يوجد اثنان في التاريخ كانا يتقاضيان مليون دولار في السنة هما: والتر كرايزلر وتشارلز شواب.

فلماذا كان إندرو كارنيجي يدفع مليون دولار إلى شواب سنوياً، أي أكثر من ثلاثة آلاف دولار شهرياً؟

أكان إندرو كارنيجي يدفع مليون دولار إلى تشارلز شواب في السنة لأن شواب عبقري؟ كلا. أم لأنه يعرف عن تصنيع الفولاذ أكثر من أي شخص آخر؟ كلا.

أخبرني تشارلز شواب بنفسه أن لديه عمالاً يقومون بجميع الأعمال، ولديهم خبرة أكثر منه.

وقال شواب أنه يتقاضى هذا الراتب بسبب مقدرته على التعامل مع الناس. سألته كيف يفعل ذلك.

إليك السر، بكلماته الخاصة، كلمات يجب أن تنقش على البرونز وتعلق في كل منزل ومدرسة، في كل مخزن ومكتب، كلمات يجب أن

يتعلمها الأطفال بدلاً من إضاعة وقتهم بدراسة اللاتينية أو كمية المطر الذي يهطل سنوياً في البرازيل، كلمات تحول حياتك وحياتي إذا ما عشناها.

قال شواب:

"أعتبر مقدرتي على إثارة الحماس بين الناس أعظم كنز أمتلكه، وأن الطريق لتنمية أفضل من الإنسان هي: الثناء والتشجيع.

فليس هناك أي شيء يقتل الطموح مثل انتقاد من هم في مستوى أعلى. وأؤمن بإعطاء الإنسان دافعاً للعمل. وبذلك أتوق إلى الامتداح، وليس للنفاق، من أجل اكتشاف الخطأ، فإن أحببت شيئاً، أثني عليه من قلبي وأمتدحه بثناء".

هذا ما فعله شواب. ولكن ما الذي يفعله الإنسان العادي عكس ذلك تماماً. فإن لم يعجبه شيء ثار غضبه، وإن أعجبه شيئاً، يصمت.

ثم أعلم شواب:

"خلال حياتي، التقيت بشخصيات مثيرة ومهمة من مختلف أنحاء العالم ولم أجد حتى الإنسان من يستطيع تحقيق العمل الأفضل من خلال استخدام روح الموافقة أكثر من روح الانتقاد".

ثم قال بصراحة:

إن أحد أسباب إندرو كارنيجي هو امتداحه لمعاونيه علناً وسراً. حتى أنه امتدح معاونيه على حجر قبره. فكتب الشاهد بنفسه يقول فيه:

"هنا يرقد من عرف كيف يستقطب من هم أذكى منه".

والثناء المخلص كان أحد أسرار نجاح روكفلر في معاملة الناس، فمثلاً، حين خسر أحد شركائه إدوارد بيدفورد مليون دولار بسبب شرائه صفقة سيئة من جنوب أمريكا. كان يمكن لـ جون د." أن ينتقد، لكنه علم أن بيدفورد قد بذل بذلك جلّ ما يستطيع، فأنهى القضية. وهكذا وجد روكفلر شيئاً لامتداحه، فهنأ بيدفورد لأنه استطاع أن ينقذ ستين بالمئة من المال الذي وظّفه. فقال روكفلر:

"هذا رائع فنحن لا نفعل ذلك دائماً".

لجأت مرة إلى بدعة الصيام، وبقيت من دوم طعام طيلة ستة أيام بلياليها لم يكن ذلك صعباً، بل شعرت بجوع في نهاية اليوم السادس أقل مما شعرت به في نهاية اليوم الثاني. ومع ذلك أعرف، وأنت تعرف، أن الناس يعتقدون أنهم يرتكبون جريمة إذا ما تركوا عائلاتهم أو مستخدميهم من دون طعام طيلة ستة أيام، لكنهم يتركونهم ستة أيام وستة أسابيع وأحياناً ستة سنوات من دون منحهم الثناء المخلص الذي يلتمسونه مثلما يلتمسون الغذاء. حين لعب ألفرد لانت الدور الرئيس في "إعادة توحيد فيينا" قال:

"ليس هناك ما أحتاجه أكثر من تغذية عزة نفسي".

نحن نغذي أجساد أطفالنا وأصدقائنا ومستخدمينا، ولكن من النادر أن نغذي عزة أنفسهم، نقدم لهم اللحم المشوي والبطاطا لتوليد الطاقة لكننا نهمل أن نمنحهم الكلمات الرقيقة والثناء الذي يبقى في مخيلتهم لسنوات كموسيقى نجوم الصباح.

يقول بعض القراء الآن وهم يقرأون هذه الأسطر:

"هذا كلام فارغ وتملق ! لقد جربت هذا النوع فهو لا يفيد في شيء. لا يفيد مع الأذكياء".

طبعاً، نادراً ما يفيد التملق مع الأذكياء لأنه فارغ وكاذب وأناني ويجب أن يفشل، وهو عادة يفشل صحيح أن بعض الناس يتعطشون للثناء حتى أنهم يلتهمون أي شيء كالرجل الجائع الذي يأكل الحشيش والديدان.

لماذا، مثلاً، نجع الأخوة مديفاني المتعددي الزوجات في مجال الزواج؟

لماذا استطاع أولئك الملقبون بـ "الأمراء" أن يتزوجوا من أشهر نجمتي الشاشة العالميتين بيرمادونا وبربارا هختاون التي تملك الملايين لماذا؟ وكيف استطاعوا أن يفعلوا ذلك؟

قالت أولاً روجرز سانت جونز في مقالة لها نشرت في صحيفة "الحرية":

"إن سحر مديفاني للنساء هو من بين الأشياء الغامضة في العصور". وذات مرة، شرحت بولا ينفاري المرأة العالمية والفنانة العظيمة، قائلة: "هم يفهمون فن الإطراء خلافاً لسائر الرجال الذين عرفتهم".

وفن الإطراء هو نادر في هذا العصر الواقعي. أؤكد أن هذا سر سحر مديفاني للنساء".

حتى أن الملكة فيكتوريا كانت عرضة للإطراء. فقد اعترف دزرائيلي أنه كان يسرف في الإطراء في معاملة الملكة.

لكن دزرائيلي كان من أكثر السياسيين حنكةً ودهاءً في الإمبراطورية البريطانية. وكان عبقرياً فذاً.

والذي أفاده ربما لا يفيدني ويفيدك فعلى المدى البعيد، يتسبب الإطراء المغالى به بالضرر، وهو كالمال المزور، الذي يمكن أن يوقعك بمشاكل إذا ما حاولت صرفه.

ما هو الفرق بين الثناء والمداهنة؟

إن الفرق بسيط، واحد مخلص والآخر كاذب. واحد ينبع من القلب والآخر من الفم. واحد غير أناني والآخر أناني. واحد يقدّر عالمياً والآخر غير مرغوب به.

ورأيت مرة تمثال نصفي للجنرال أوبريغون في قصر تشابولتيك في مدينة مكسيكو. وقد نحتت في أسفله هذه الكلمات الحكيمة المأخوذة من فلسفة أوبريغون:

"لا تخشَ الأعداء الذين يهاجموك، بل احذر الأصدقاء الذين يداهنون".

كلا ! لا اقترح المداهنة، بل الأمر يتعدى ذلك. أتحدث عن طريقة جديدة في الحياة. دعني أكرر:

أتحدث عن طريقة جيدة في الحياة.

لدى الملك جورج الخامس مجموعة من الحِكَم نقشت على جدران مكتبه في قصر بركينجهام. وإحدى هذه الحِكَم تقول:

"علمني أن لا أتفوه أو أقبل الإطراء الرخيص"

والمداهـنة مـا هـي إلا الإطـراء الـرخيص قـرأت مـرة تعـريفاً للمداهـنة يستحق أن يجدد":

"إن المداهنة هي إخبار الشخص الآخر ما يعتقده عن نفسه".

حين لا ننشغل في التفكير بشيء محدد، نقضي عادة حوالي 95٪ من وقتنا بالتفكير في أنفسنا والآن، إذا توقفنا عن التفكير بأنفسنا، وبدأنا نفكر بحسنات الشخص الآخر، لن يكون علينا اللجوء إلى المداهنة والثناء الكاذب.

قال إمرسونا: "إن كل إنسان التقي به هو أفضل مني بطريقة ما. ومن هنا، أستطيع أن أتعلم منه".

إن كان ذلك الأمر صحيحاً بالنسبة لإمرسون أليس من المحتمل أن يكون صحيحاً بالنسبة لي ولك؟ لنتوقف عن التفكير بمآثرنا وباحتياجاتنا. ونحاول اكتشاف مزايا الشخص الآخر. ثم ننسى المداهنة. امنح الثناء الصادق والمخلص.

"كُن مخلصاً في ثناءك وسخياً في امتداحك"، عندئذ يقدس الناس كلماتك التي ستبقى خالدة في أذهانهم طيلة الحياة، ويرددونها حتى بعد أن تنساها أنت.

إن من يستطيع فعل ذلك، يمتلك العالم ومن لم يستطع، يسير الدرب وحيداً:

أذهب كل صيف لصيد الأسماك في ماين. أنا شخصياً مولع جداً بالفريز والكريما، وأجد غرابة لأن السمك يفضل الديدان. لكني، حين أذهب إلى الصيد، لا أفكر بما أرغب به، بل بما ترغب به الأسماك. فلا أضع طعماً من الفريز والكريما في السنارة، بل أضع دودة أمام السمكة وأقول: "ألا ترغبين في الحصول على هذا؟".

لِمَ لا نستخدم هذا المنطق في اصطياد الإنسان؟ هذا ما فعله لويد جورج، عندما سأله أحد الرجال كيف تدبر أمر بقائه في السلطة بعد جميع القادة العسكريين - ويلسون، أورلندو، وكليمنصو - الذين غابوا في النسيان، أجاب:

إذا كان الفضل في بقائه يعود إلى أمر ما، ربما تكون الحقيقة التي تعلمها، وهي أن تستخدم الطعم الذي يلائم الصيد.

فلماذا نتحدث عما نريده؟

هذا أمر طفولي وسخيف. فمن الطبيعي أن تهتم بما تريد. وستبقى كذلك حتى الأبد. لكن لن يفعل هذا أحد. فجميعنا مثلك: نحن نهتم بما نريد. وهكذا، فإن الطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر هي أن تتحدث عما يريده هو، وتبين له كيف يحصل عليه.

تذكر ذلك غداً حين تحاول أن تستميل شخصاً ما للقيام بشيء. فمثلاً، إذا لم ترغب أن يدخن ولدك، لا تعظه ولا تتحدث عما تريده، لكن أوضح له أن الدخان يمكن أن يؤخره في لعبة البايسبول أو الجري.

من المستحسن أن تتذكر ذلك إذا كنت تتعامل مع الأطفال أو الجياد أو القرود. مثلاً، في ذات يوم، كان رالف والدو إمرسون وابنه يحاولان إدخال حصان إلى الحظيرة، لكنهما اقترفا الخطأ الشائع، ألا وهو التفكير بما يريدان. كان إمرسون يدفع وابنه يشد، لكن الحصان فعل مثلهما تماماً: كان يفكر بما هو يريد، فثبت أقدامه في الأرض ورفض مغادرة المرعى. رأت الخادمة الإيرلندية هذا المشهد، لم تكن تعرف كتابة المقالات والكتب، لكنها في هذه المناسبة على الأقل كان لديها حكمة الحصان أكثر من إمرسون. ففكرت بما يريده الحصان ثم وضعت إبهامها في فمه ليمتصه، ومن ثم قادته إلى داخل الحظيرة.

إن كل ما قمت به منذ ولادتك سببه رغبتك في القيام به فما هو رأيك حين تبرعت للصليب الأحمر؟

نعم، إن هذا العمل لا يستثنى من القاعدة. أنت تبرعت إلى الصليب الأحمر لأنك أردت أن تقدم مساعدة وأن تقوم بعمل إنساني مقدم.

فإن لم تكن تريد هذا الشعور أكثر مما تريد المبلغ الذي تبرعت به، لما أقدمت على المساهمة. طبعاً، ربما ساهمت بهذا المبلغ لأنك تخجل من رفض التبرع أو لأن زبونك طلب منك ذلك. لكن شيئاً واحداً مؤكداً وهو أنك قمت بهذه المساهمة لأنك ترغب بشيء ما. يقول البروفيسور هاري أ. أورستريت في كتابه الشهير: "التأثير بالتصرف الإنساني": ينبع العمل مما ترغب به أساساً..

وافضل نصيحة يمكن أن تعطى لمن يحاول الإقناع في العمل أو البيت أو المدرسة أو في السياسة: أولاً، ولّد في الشخص الآخر رغبة جامحة. فمن يستطيع ذلك، يمتلك العالم، ومن لم يستطع، يسير الدرب وحيداً؟ ".

إن إندرو كارنيجي، الفتى الإسكتلندي الفقير الذي بدأ العمل بأجر يبلغ سنتين في الساعة، ثم كسب ثلاثمائة وخمسة وستين مليون دولاراً - تعلم في بدء حياته أن الطريق الوحيدة للتأثير بالناس هي التحدث عما يريده الشخص الآخر. لقد ذهب إلى المدرسة أربع سنوات فقط، ومع ذلك، تعلم كيف يتعامل مع الناس. وكمثال على ذلك، كانت شقيقة زوجته قلقة جداً بشأن ولديها اللذين كانا في ييل. وكانا منهمكين جداً في شؤونهما الخاصة، فأهملا الكتابة لها ولم يأبها لرسائل والدتهما المسكينة.

فراهن كارنيجي بمئة دولار من أنه يستطيع الحصول على الجواب بواسطة البريد العائد، حتى من دون أن يطلب ذلك. فكتب إلى أبناء أخته رسالة صغيرة ذكر فيها أنه يرسل لكل منهما خمسة دولارات. لكنه نسي أن يضع المال. وما لبث الجواب أن عاد مع البريد العائد يشكر العم إندرو العزيز لهذه الرسالة اللطيفة، يمكنك إنهاء الجملة بنفسك.

ربما ترغب أن تقنع شخص ما بالقيام بشيء قبل أن تتكلم، توقف واسأل: "كيف أستطيع أن أجعله يرغب في ذلك؟".

هذا السؤال سيمنعنا من الاندفاع لرؤية الناس والتحدث إليهم عن رغباتنا.

اعتدت أن أستأجر قاعة الاحتفال في أحد فنادق نيويورك مدة عشرين ليلة في كل فصل من أجل إلقاء سلسلة من المحاضرات.

وفي مطلع أحد الفصول فوجئت أنه علي دفع ثلاثة أضعاف قيمة الإيجار السابق. وصلتني هذه الأخبار بعدما تم طبع البطاقات وتوزيعها وبعدها انتهينا من جميع الإجراءات اللازمة.

ومن الطبيعي، لم أكن أريد أن أدفع تلك الزيادة، لكن ما الفائدة من التحدث إلى صاحب الفندق بشأن ما أريد؟ فهم لا يهتمون إلا بما يريدون.

وهكذا، بعد يومين، ذهبت لمقابلة المدير قلت له:

"لقد صدمت قليلاً لما وجدته في رسالتك، لكنني لا ألومك أبداً. فلو كنت في مكانك لكتبت لك رسالة مماثلة. فواجبك كمدير للفندق هو كسب أكبر قدر ممكن من الربح. وإن لم تفعل ذلك تطرد، ويجب أن تُطرد. والآن لنأخذ ورقة ونكتب الميزات والمساوئ التي ستعود عليك إذا ما الحّيت في زيادة الإيجار.

ثم أمسكت بورقة ورسمت خطاً في وسطها ووضعت عنوانين: الميزات والمساوئ. كتبت تحت عنوان الميزات: قاعة الاحتفالات فارغة. هذه ميزة حسنة، لأنك تستطيع تأجيرها لحفلات الرقص والمؤتمرات، التي تعود عليك بربح أكثر مما تحصل عليه من سلسلة المحاضرات. فإن حجزت القاعة طيلة عشرين ليلة خلال الفصل، من المؤكد أن تخسر عملاً مربحاً جداً.

والآن، لنفكر بالسيئات، أولاً، بدلاً من زيادة دخلك عن طريقي، فإنك ستخفضه. وفي الواقع، ستوقفه نهائياً لأنني لن أستطيع دفع الإيجار الذي تطلبه. وسأجبر على إجراء تلك الدروس في مكتب آخر.

وهناك سيئة أخرى. هذه أن المحاضرات تستقطب المعلمين والمثقفين إلى فندقك. وهذا إعلان جيد لك، أليس كذلك؟ في الحقيقة، أنت تنفق خمسة آلاف دولار ثمن إعلانات في الصحف، ولا تستطيع أن تحضر الكثيرين لرؤية فندقك مثلما أنا أفعل. وهذا مهم جداً للفندق، أليس كذلك؟".

ومثلما قلت، كتبت هذه السيئات تحت العنوان المناسب، وقدمت الورقة إلى المدير قائلاً:

"أود أن تدرس باعتناء الميزات والمساوئ التي ستعود عليك، ومن ثم تخبرني بقرارك الأخير".

في اليوم التالي، تلقيت رسالة تخبرني أن إيجاري سيزداد خمسين بالمئة بدلاً من ثلاثمائة في المئة.

وللتذكير، حصلت على هذا التخفيض من دون قول أي كلمة عما أريد. بل تحدثت طيلة الوقت عما يريده الشخص الآخر، وعن كيفية حصوله عليه.

لنفترض أنني قمت بالشيء الإنساني والطبيعي: لنفترض أنني ثرت في مكتبه وقلت "ماذا تعني من خلال زيادة الإيجار بنسبة 300٪ ! في حين تعلم أن البطاقات قد طبعت وتم الإعلان عن المحاضرات؟ 300٪ هذا أمر سخيف لا معنى له ! لن أدفع ذلك !

ما الذي يمكن أن يحدث حينذاك؟ مشادة تشتد وتتأزم، تعلم كيف تنتهي المشادات، حتى ولو أقنعته أنه مخطئ، فإن كبرياءه سيمنعه من التنازل والرضوخ.

إليك أفضل نصيحة أعطيت في فن العلاقات الإنسانية. قال فورد: "إن كان هناك أي سر للنجاح، فهو يكمن في المقدرة على معرفة وجهة نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من منظاره ومن منظارك معاً".

هذا بسيط وواضح للغاية، حتى أن على أي إنسان رؤية صحته من خلال نظرة واحدة، ومع ذلك، فإن تسعين بالمئة من الناس على هذه الأرض يتجاهلون 90٪ من الوقت.

هل تريد مثالاً على ذلك؟ انظر إلى الرسائل التي تمر عبر مكتبك صباح الاثنين، وستجد أن معظمها ينتهك مبدأ المنطق.

لنأخذ هذه الرسالة، رسالة كتبها رئيس دائرة الإذاعة لوكالة إعلان لها مكاتب موزعة عبر القارة. أرسل هذه الرسالة إلى مدراء محطات الإذاعة في البلاد (وضعت بين قوسين انطباعاتي نحو كل مقطع).

السيد جون بلانك

بلانكفيل،

إنديانا،

عزيزي السيد بلانك:

ترغب شركة ... في استعادة مركزها في قيادة وكالة الإعلان في حقل الإذاعة..

(من يهتم بما ترغب به شركتك؟ فأنا قلق بشأن مشاكلي: المرهن سيرهن منزلي والبق يقضي على الخطمي وسوق البورصة تعثر أمس، وفقدت قطار الثامنة والربع صباحاً ولم أدع إلى حفلة الرقص التي أقامتها عائلة جونز، وأخبرني الطبيب أن ضغط دمي مرتفع وأعاني من العصبي ومن القشرة. بعد كذلك، ماذا يحدث؟ أذهب إلى مكتبي في الصباح قلقاً، أفتح الرسائل لأرى هذا السخيف يتحدث عما تريده شركته في نيويورك. ولو أنه يدرك الأثر الذي تخلفه رسالته لترك العمل الإعلاني وعمل في تربية القطعان).

كانت حسابات وكالة الإعلام الوطني وفاء لشبكة الإذاعة الأولى. وقد أبقى دفع الرسوم في الوقت المناسب، الوكالة في طليعة الوكالات سنة إثر سنة"..

(أنت عظيم وغني وفي القمة، أليس كذلك؟ ماذا يعني ذلك؟ فأنا لا أهتم حتى ولو كنت عظيماً مثل الجنرال موتورز وجنرال الكتريك والهيئة العامة في الجيش الأمريكي مجتمعين. فإن كان لديك حكمة طائر البلبل، فإنك تدرك أنني أهتم بوضعي وبحجمي، وليس بك. وكل حديثك عن نجاحك الباهر يجعلني أشعر كم أنا صغير وسخيف).

"نحن نرغب بوضع حساباتنا في آخر عبارة تذكر في معلومات محطة الإذاعة".

(أنت ترغب! أنت ترغب. أيها الحمار السخيف. أنا لا أهتم بما ترغب به، أو بما يرغب به موسوليني أو بينغ كروسبي. دعني أخبرك لآخر مرة بما أرغب به - والذي لم تقل كلمة بشأنه في رسالتك السخيفة).

فهل لك أن تضع الشركة ضمن لائحة الأفضلية في استعلامات المحطة الأسبوعية - وكل التفاصيل الدقيقة في ذات منفعة للوكالة إذا ما ذكرت في وقت مناسب.

("لائحة الأفضلية". وتجرؤ على قول ذلك ! تجعلني أشعر بعدم أهميتي بحديثك المغالي به عن شركتك - ثم تطلب مني أن أضعك ضمن لائحة الأفضلية، حتى أنك لا تقول "أرجو" حين تطلب ذلك !). وللتذكير في نهاية الرسالة، إن إعطائنا آخر منجزاتكم سيكون ذا منفعة متبادلة.

(أيها الأحمق ! تبعث لي برسالتك الرخيصة المبعثرة - مبعثرة كأوراق الخريف، وتجرؤ على سؤالي، في حين أشعر بالقلق بشأن الرهن والخطمي وضغط دمي، لأجلس وأملي رسالة شخصية تعترف بعظم شركتك - وتطلب مني أن افعل ذلك من دون إبطاء" ؟ ألا تعلم أنني منشغل تماماً مثلك؟ أو على الأقل أحب أن أفكر هكذا. وفيما نحن نتحدث بهذا الموضوع، من أعطاك الحق المقدس لتأمرني؟ . أنت تقول إن ذلك "سيكون ذا منفعة متبادلة". وأخيراً، أخيراً بدأت ترى من وجهة نظري. لكنك غامض في كيف سيكون ذلك لمصلحتي).

المخلص / جون بلانك

مدير دائرة الإذاعة

"ملاحظة: توجد نسخة من صحيفة بلانك فيل، ربما تود إذاعتها عبر إذاعتك".

(أخيراً، هناك ملاحظة تذكر شيئاً يساعدني في حل إحدى مشكلاتي لماذا لم تبدأ به رسالتك - لكن ما النفع؟ إن أي رجل مذنب بجريمة التكلم بحماقة مثلك، لابد أن يكون هناك خلل في عقله. فأنت لست بحاجة إلى رسالة تخبرك بآخر منجزاتنا، بل إلى ربع زجاجة من اليود في غدتك الدرقية).

إن كان الإنسان يكرس حياته للإعلان، ويكون خبيراً في فن التأثير بالناس للشراء - إن كتب مثل تلك الرسالة، فما الذي نتوقعه من الجزار والخباز وصانع السجاد؟

هنا رسالة ثانية كتبها مدير شركة شحن كبرى إلى أحد الطلبة في معهدي وهو السيد إدوارد فيرميلين. فما هو الأثر الذي خلفته هذه الرسالة على الرجل الذي أرسلت إليه؟ اقرأها، ومن ثم أخبرك بذلك.

شركة أبناء أ. زيريغا

28 فرونت ستريت

بروكلين، نيويورك

أيها السادة..

إن عمليات الشحن في شكرتنا مصابة بالشلل لأن نسبة كبيرة، من البضاعة ترسل إلينا بعد الظهر، مما يسفر عن تكديس البضائع، ووجوب العمل الإضافي من طرفنا، وتأخير سيارات الشحن وأحياناً تأخير الشحن. وفي 10 تشرين الثاني، وصلنا من شركتكم مجموعة مكونة من 510 قطع، وذلك عند الساعة الرابعة والثلث من بعد الظهر.

نلتمس تعاونكم للتغلب على النتائج غير المرجوة والناتجة عن التأخير في تسليم البضائع. هل لنا أن نطلب بحال وجود شحنة كبيرة كالتي وصلتنا في التاريخ السابق، أن ترسل إلينا قبل الظهر؟

والمنفعة التي ستعود عليكم من جراء ذلك هي السرعة في تفريغ شاحناتكم وضمان تقدم عملكم فور وصوله.

المخلص

ج . ب سويت

بعد قراءة الرسالة، أرسلها السيد فيرميلين، مدير المبيعات لدى شركة أبناء أ. زيريفا، إلي مع هذا التعليق:

"لهذه الرسالة نتيجة عكسية لما يقصد منها. فهي تبدأ بوصف متاعب الشركة التي لا تثير اهتمامنا بشكل عام. بعد ذلك طلب منا أن نتعاون من دون التفكير ما إذا كان ذلك يناسبنا، وأخيراً، وفي المقطع الأخير، ذكر أننا إذا تعاونا، يعني ذلك التفريغ السريع لحمولة شاحناتنا مع التأكيد على الإسراع في شحن البضائع فور استلامها.

وبكلمات أخرى، إن ما يهمنا ذُكر في النهاية، مما يثير روح العداء وليس روح التعاون".

لنرى إذا كنا نستطيع إعادة صياغة وتحسين تلك الرسالة وأن لا نضيع أي وقت في التحدث عن مشاكلنا. ولنحصل على وجهة نظر الشخص الآخر ونرى الأشياء من منظاره ومن منظارنا معاً، مثلما يقول هنري فورد.

هنا إحدى طرق صياغتها. ربما لا تكون الطريقة الأفضل، لكن أليست هي تصميم للسابقة؟

السيد إدوارد فيرميلين

شركة أبناء أ. زيريغا

28 فرونت ستريت

بروكلين نيويورك

عزيزي السيد فيرميلين:

اعتادت شركتك أن تكون من أفضل زبائننا منذ أربعة عشرة سنة. ومن الطبيعي، نحن نشعر بالامتنان لرعايتكم ونتوق إلى منحكم الخدمة السريعة والفعالة التي تستحقونها. ولكن، نأسف أن نقول أنه يستحيل علينا فعل ذلك حين تنقل شاحناتكم شحنة كبيرة بعد الظهر، مثلما حدث في 10 تشرين الثاني. لماذا؟ لأن معظم الزبائن يسلمون بضائعهم في وقت متأخر من بعد الظهر أيضاً. ومن الطبيعي أن ينتج تكدس في البضائع. مما يعني التأخير في تفريغ حمولة شاحناتكم وبالتالي تأخير شحن البضاعة.

هذا الأمر سيئ للغاية. فقد يمكننا تجنبه بتسليم بضائعكم في وقت مبكر قبل الظهر إذا أمكنكم ذلك. وبذلك يسمح لشاحناتكم بالتنقل بحرية، ونهتم بشحن بضائعكم، ويعود عمالنا باكراً في المساء ليتمتعوا بعشاء المعكرونة اللذيذة التي تقومون بصنعها.

أرجو أن لا تعتبر ذلك تذمراً، وأرجو الا تشعر انني انتقدك بإدارة أعمالك. لأن هذه الرسالة كتبت خصيصاً بدافع الرغبة لخدمتك بفعالية أكثر.

ومتى وصلت شحناتك، يسعدنا دائماً أن نبذل جهدنا لخدمتك. أعرف أنك منشغل، أرجو أن لا تتعب نفسك بالرد على رسالتي.

المخلص

ج. ب. سويت

يجوب آلاف البائعين المتجولين الأرصفة وهم منهكون ومتعبون ويرزحون تحت عبء الديون. لماذا؟

لأنهم يفكرون دائماً بما يريدونه فقط، وهم لا يعلمون أننا لا نريد شراء أي شيء. وإن أردنا شراء شيء ما، نذهب ونشتريه. لكن الجميع يهتم في حل مشاكله. وإن هو استطاع البائع المتجول تقديم خدماته أو بضائعه، من أجل مساعدتنا في حل مشاكلنا، فلن يحتاج إلى بيعنا. لأننا نحن الذين سنشتري. ويرغب الزبون أن يشعر أنه هو الذي يشتري، وليس يباع.

ومع ذلك، يمضي الكثيرون حياتهم في البيع من دون رؤية الأشياء من وجهة نظر الزبون. فمثلاً، أعيش في فورست هيلز، وهي مجموعة صغيرة من البيوت الخاصة وسط نيويورك. وفي ذات يوم بينما كنت مسرعاً إلى المحطة، صدف أن التقيت سمسار أراضي في لونغ آيلند منذ عدة سنوات. وهو يعرف فورست هيلز تماماً، فاسرعت لأسأله عما إذا كان منزلي مبني من الإسمنت المسلح أو من الجفصين. فقال إنه لا يدري، وأخبرني بما أعرفه

سلفاً: يمكنني معرفة ذلك إذا ما اتصلت بجمعية حدائق فورست هيلز. وفي الصباح التالي، تلقيت رسالة منه. فهل أعطاني المعلومات التي أريدها؟ كان يمكنه الحصول عليها خلال ستين ثانية بواسطة الهاتف. ثم طلب مني أن يتولى لي شؤون التأمين.

لم يكن يهتم بمساعدتي، بل كان يهتم بمساعدة نفسه. وكان يجب أن أمنحه نسخات عن كتابي فاش يونغ الممتازة.

البائع المتجول وكنز للمشاركة. فإن قرأ هذين الكتابين ومارس مبادئه، فإنه سيستفيد أضعاف ما يفيده التأمين على حياته أو على منزله.

يعترف الرجال الأخصائيون هذا الخطأ أيضاً. فمنذ عدة سنوات، دخلت مكتب أخصائي بالأنف والحنجرة في فيلادلفيا. وقبل حتى أن يلقي بنظرة على جوف فمي، سألني عن العمل الذي أقوم به. لم يكن يهتم بحجم لوزتيّ، بل بحجم الدخل الذي أحصل عليه. ولم ينحصر اهتمامه بمساعدتي، بل بكيفية الحصول على أكبر مبلغ مني. وكانت النتيجة أنه لم يحصل على شيء. خرجت من مكتبه وأنا مستاء من قلة أدبه.

إن العالم مليء بمثل أولئك الأشخاص: الجشعون الأنانيون. والإنسان النادر الذي يحاول أن يخدم الآخرين بعيداً عن الأنانية هو الذي يتمتع بميزات كبرى. وقلة هم الذين ينافسونه. قال أوني يونغ:

"إن من يستطيع أن يضع نفسه مكان إنسان آخر، ويستطيع أن يفهم ما يدور في ذهنه، لن يحتاج أبداً إلى القلق بشأن ما يخبأه القدر له".

إذا حصلت على شيء واحد من هذا الكتاب: الميل المتزايد إلى التفكير من خلال وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من منظاره - يسهل عليك أن يصبح ذلك حجر الأساس في مجرى حياتك.

معظم الرجال يذهبون إلى الجامعة ويتعلمون القراءة والجبر وإجادة الحساب الغامض من دون أن يكتشفوا كيف تعمل أذهانهم. فمثلاً، كنت ادرّس فصلاً عن "الحديث الفعال" لشباب الجامعة الذين يشارفون على دخول شركة كارير في نيو إرك بولاية نيوجرسي، وهي الشركة التي تتعهد بتبريد المكاتب والمسارح. فكان أحد الرجال يريد إقناع الآخرين بلعب كرة السلة، إليك ما قاله لهم:

"أريد منكم أيها الرجال أن تأتوا وتلعبوا كرة السلة. أنا أحب كرة السلة، ولكن حين كنت أذهب لممارسة الجمباز، لم أجد العدد الكافي للعب كرة السلة. فكان على اثنين أو ثلاثة منا رمي الكرة في الليلة الماضية، وقد أصيبت بعيني بسبب ذلك. أود أن تأتوا الليلة، فأنا أريد أن ألعب كرة السلة".

فهل تحدث عن أي شيء تريدها أنت؟ أنت لا ترغب في الذهاب إلى ملعب الجمباز الذي لا يذهب إليه أحد، أليس كذلك؟ ولا تهتم بما يريده هو. فأنت لا تريد أن توجه ضربة إلى عينك.

وهل أخبرك عن الأشياء التي يمكن أن تفيد منها من خلال الجمباز؟ بالتأكيد: نشاط أكثر، شهية متزايدة، ذهن صافٍ، تسلية، ألعاب، وكرة السلة.

لنردد نصيحة الأستاذ أوفرستريت الحكيمة: "ولّد في الشخص الآخر رغبة جامحة. فمن يستطيع أن يفعل ذلك، يمتلك العالم، ومن لم يستطع يسير الدرب وحيداً".

كان أحد الطلبة في معهدي قلقاً بشأن ولده الصغير الذي يعاني من نقص في الوزن، ومع ذلك يصر على رفض الطعام. وقد اعتاد والداه استخدام الطرق العادية، فنهراه وتذمرا منه قائلين والدتك تريدك أن تأكل كذا وكذا. والدك يريدك أن تكبر لتصبح رجلاً عظيماً".

ولكن هل اكترث الولد لهذه التوسلات؟ تماماً مثلما تكترث لذرات الرمل المترامية على الشاطئ!

ما من رجل له حكمة الحصان يتوقع من طفل عمره ثلاث سنوات أن يتفاعل مع وجهة نظر الوالد البالغ من العمر ثلاثين عاماً.

هذا ما كان الأب يتوقع تماماً. وكان ذلك بلا فائدة. وأخيراً اكتشف شيئاً، فقال في نفسه: "ما الذي يريده طفلي؟ كيف يمكنني أن أربط ما يريده هو مع ما أريده منه؟"

وكان الأمر سهلاً حين بدأ يفكر به. كان للولد دراجة ذات ثلاث عجلات يحب أن يقودها على جانب الطريق أمام المنزل في بروكلين. وعلى مقربة من المنزل، يسكن صبي مزعج كان يدفعه عن الدراجة ليقودها هو.

ومن الطبيعي، كان الصبي الصغير يعود إلى والدته باكياً. فيتوجب عليها الخروج من المنزل لاسترداد الدراجة من ذلك الصبي المزعج. وكان ذلك يحدث في كل يوم تقريباً.

فما الذي يريده الصبي الصغير؟ إن الجواب لا يستدعي سؤال شيرلوك هولمز. إذ أن كبريائه وثورته ورغبته في الشعور بالأهمية تدفعه للثأر وسحق أنف الصبي المزعج. وحين قال والده إنه يستطيع تحطيم الفتى إذا ما تناول جميع ما تقدمه له والدته من أغذية، وحين وعده والده بذلك، لم تعد هناك أية مشكلة. فأخذ الولد يتناول جميع ما تقدمه والدته من أصناف الطعام، لكي يكبر ويقوى ويستطيع جلد الفتى الذي طالما سخر منه.

وبعد أن حل هذه المشكلة، واجهت الأب مشكلة ثانية: كان للصبي عادة سيئة وهي التبول أثناء نومه في الفراش.

. اعتاد الصبي أن ينام مع جدته التي كانت تستيقظ لتجد الفراش مبللاً، فتقول:

"انظر يا جوني ما فعلته ثانية".

لكنه كان يجيب: "لم أفعل ذلك، بل أنتِ من فعل ذلك".

إن التوبيخ والتذمر لم ينفعا معه. فتساءل والده "كيف يمكننا توقيف الولد عن عادة التبول في الفراش؟".

ما هي رغباته؟ أولا، كان يريد أن يرتدي البيجاما مثل والده بدلاً من قميص النوم كالذي ترتديه جدته. وكانت الجدة قد سئمت من تصرفاته. فقبلت بسرور شراء البيجاما له. ثانياً، كان يريد سريراً خاصاً به. ولم تعارض الجدة ذلك.

في اليوم التالي، اصطحبته والدته إلى مخزن لوزر في بروكلين، وأومأت إلى البائعة قائلة: "هذا الشاب يريد أن يتبضع".

قالت البائعة وهي تشعره بأهميته:

"أيها الشاب، ماذا يمكنني أن أريك؟".

وقف مزهواً وقال: "أريد شراء سرير لي".

وحين اطّلع على السرير الذي سبق أن اختارته والدته، أشارت الوالدة إلى البائعة لتقنعه بشرائه. وقد تم تسليم السرير في اليوم التالي. وحين عاد والده في المساء، أسرع الولد إلى الباب وهو يصيح:

"بابا ! بابا ! تعال وانظر إلى السرير الذي اشتريته !".

وحين اطّلع الوالد على السرير، اتبع نصيحة تشالز شواب، فكان "صادقاً في ثنائه مسرفاً في امتداحه".

ثم سأله: "لن تبلل هذا السرير، أليس كذلك؟"

- آه، كلا ! لن أبلل هذا السرير.

وبالفعل، حافظ الولد على وعده لأن كرامته لم تسمح له بذلك. فالسرير سريره وهو وحده من اشتراه وهو يرتدي البيجامة مثل الرجل الصغير. أراد أن يتصرف كرجل، ففعل.

أشار وليم ونتر مرة أن "التعبير عن الذات" هو ضرورة ملحة في الطبيعة الإنسانية، فلماذا لا نستخدم هذه الطبيعة في العمل؟ فعندما يكون لدينا

فكرة رائعة، بدلاً من جعل الشخص الآخر يعتقد أنها فكرتنا، لنجعله يطبخها ويحركها بنفسه ومن ثم يعتقد أنها فكرته، فيحبها وربما يتناول وجبتين منها.

تذكر: "ولّد في الشخص الآخر رغبة جامحة. فمن يستطيع ذلك يمتلك العالم، ومن لم يستطع يسير الدرب وحيداً".

افعل ذلك، فتكون موضع ترحيب أينما حللت:

لماذا تقرأ هذا الكتاب لتكتشف كيف تكسب الأصدقاء؟ لماذا لا نتعلم طريقة أعظم كسب للأصدقاء في العالم من هو؟ ربما تلتقي به غداً يسير في الشارع. وحين تقترب منه، سيبدأ في هزّ ذيله. وإن توقفت وربت عليه، يقفز فرحاً ليبدي لك مدى محبته لك. أنت تعلم أن وراء هذه المحبة لا توجد دوافع خفية.. فهو لا يريد أن يبيعك قطعة أرض ولا يريد أن يتزوجك.

هل توقفت مرة وفكرت أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذي لا يعمل ليحصل على طعامه؟ على الدجاجة أن تضع البيض وعلى البقرة أن تعطينا الحليب وعلى البلبل أن يغرد. لكن الكلب يحصل على طعامه من خلال منحك الحب.

حين كنت في الخامسة من عمري، اشترى لي والدي جرواً أشقراً بخمسين سنتاً فكان سرّ ومصدر سعادتي. فكان بعد ظهر كل يوم، حوالي الساعة الرابعة والنصف، يجلس في الردهة الأمامية، يحدق بعينيه الجميلتين في الممر وحينما يسمع صوتي أو يراني أرجح سلة غذائي عبر الشجيرات، يندفع كالسهم إلى التلة لتحيتي بنباح فرح.

بقي تيبي رفيقي الدائم طيلة خمس سنوات ثم وفي ليلة حزينة، لن أنساها أبداً، قتل على بُعد عشرة أقدام من رأسي. قتله البرق. لقد كان موت تيبي مأساة طفولتي.

أنت لم تقرأ يا تيبي كتاباً في علم النفس. لست بحاجة إلى ذلك. فأنت تعرف من خلال الغريزة أن باستطاعة الفرد أن يكسب الأصدقاء خلال شهرين من خلال الاهتمام بالشخص الآخر أكثر مما يستطيع كسبه خلال سنتين من خلال جذب الآخرين للاهتمام بك.

ومع ذلك، أنا وأنت نعرف أشخاصاً يخطئون في الحياة حين يحاولون استمالة الآخرين ليهتموا بهم.

وبالطبع لا يجدي ذلك، فالناس لن يهتموا بك ولن يهتموا بي، بل هم يهتمون بأنفسهم في الصباح وعند الظهر وفي المساء.

وضعت شركة هاتف نيويورك دراسة مفصلة عن المكالمات الهاتفية لتكتشف أية كلمة تستخدم أكثر. لقد حزرتها: إنها الضمير الشخصي "أنا". استخدمت 3990 مرة في 500 مكالمة هاتفية.

حين تنظر إلى مجموعة من الصور الفوتوغرافية التي تحمل رسمك، إلى أية صورة تنظر أولاً؟

إذا كنت تعتقد أن الناس يهتمون بك، أجب على هذا السؤال:

إذا مت الليلة، كم من الأشخاص سيذهبون إلى مأتمك؟ لماذا يجب أن يهتم الناس بك، إلا إذا كنت أنت مهتماً بهم أولاً؟

احضر قلمك واكتب الجواب: إذا حاولنا فقط أن نترك انطباعاً لدى الآخرين ونستميلهم للاهتمام بنا، لن نحصل على أصدقاء حقيقيين مخلصين. فالأصدقاء، الأصدقاء الحقيقيون، لا نكسبهم بهذه الطريقة.

جرّب نابليون هذه الطريقة، وفي آخر لقاء له مع جوزفين، قال:

"جوزفين، لقد كنت محظوظاً كأي رجل على وجه الأرض، ومع ذلك، وفي هذه الساعة، أنت الشخص الوحيد من يمكنني الاعتماد عليه في العالم".

حتى أن المؤرخين يشكون فيما كان يستطيع الاعتماد عليها. كتب العالم النفسي الشهير الفرد أدلر، كتاباً عنوانه: "ماذا يجب أن تعني الحياة لك". وهو يقول في هذا الكتاب.

"إن الفرد الذي لا يكترث بأخيه الإنسان هو من يواجه مصاعب جمة في الحياة ويتسبب بأعمق جرح للآخرين. ومن بين أمثال هؤلاء ينبع الفشل الإنساني".

ربما قرأت الكثير من الملاحظات المشابهة في علم النفس، لأنك لم تجد عبارة أكثر نفعاً من هذه، أكره التكرار، لكن عبارة أدلر غنية جداً بالمعاني، لذلك سأرددها ثانية.

"إن الفرد الذي لا يكترث بأخيه الإنسان هو من يواجه مصاعب جمة في الحياة، ويتسبب بأعمق جرح للآخرين. ومن بين أمثال هؤلاء ينبع الفشل الإنساني".

درست مرة فن كتابة القصة الصغيرة في جامعة نيويورك، وقد تحدث رئيس تحرير "كولبير" في أحد الصفوف، فقال أنه يستطيع التقاط أية قصة من بين عشرات القصص التي تصله كل يوم، وبعد قراءة مقاطع قليلة منها، يستطيع أن يشعر إذا كان المؤلف يحب الناس: "إذا لم يكن المؤلف يحب الناس، لن يحب الناس قصصه".

هذا المحرر الخبير قاطع مجرى حديثه مرتين ليعتذر لأنه يعظ. ثم قال: "أنا أخبركم الأشياء عينها التي يخبركم إياها الواعظ. لكن تذكروا، يجب أن تكونوا مهتمين بالناس إذا أردتم أن تكونوا كتّاباً ناجحين".

إذا كان الأمر صحيحاً بالنسبة لكتابة الروايات، يجب أن تتأكد أن ذلك صحيح بالنسبة للتعامل مع الناس وجهاً لوجه.

أمضيت أمسية في غرفة ملابس هوارد تورستون رائد السحرة المعروف، في آخر مرة ظهر فيها في برود واي - ثورستون، وهو الذي طافَ العالم خلال أربعين سنة، منشئاً حركات غامضة أذهلت المشاهدين. أكثر من ستين مليون مشاهد دفعوا المال لرؤية استعراضه، فجمع مليوني دولار ربحاً تقريباً.

طلبت مرة من السيد ثورتسون أن يخبرني عن سر نجاحه. ومن المؤكد أن لا علاقة للعمل بذلك، لأنه فرّ من منزله حين كان صبياً صغيراً، وأمضى شبابه يتسكع في الطرقات وينام على الأرصفة ويستجدي الطعام.

فهل كانت له معرفة خارقة بالسحر؟ كلا، فقد أخبرني أن مئات الكتب موجودة حول الألعاب الخفية، والكثيرون يعرفون عنها مثلما هو

يعرف. لكن لديه ميزتين يفتقدهما الآخرون. أولاً: لديه المقدرة على وضع شخصيته عبر الأضواء. فهو رجل استعراض فذّ، له علم بالطبيعة الإنسانية. وكل ما يفعله، كل حركة وكل نبرة في صوته وكل رفة حاجب كان يدرسها بدقة قبل البدء في الاستعراض. لكن، بالإضافة إلى ذلك، كان لدى تورتستون اهتماماً كبيراً بالناس. قال لي أن كثيراً من السحرة يتطلعون إلى الجمهور وهم يقولون في أنفسهم: "حسناً، هنا مجموعة من السخفاء، وسأضحك عليهم بحركاتي". إلا أن طريقة ثورستون تختلف تماماً. وقد أخبرني أنه كلما دخل المسرح يقول في نفسه:

"أشعر بالامتنان لأن هؤلاء الناس جاؤوا لرؤيتي، وهم يسهّلون عليّ أن أكسب معيشتي بطريقة جيدة. لذلك سأمنحهم أقصى ما أستطيع".

وأعلن أنه لا يخطو نحو المسرح من دون أن يردد في نفسه:

"أحب جمهوري. أحب جمهوري"

فهل هذا سخيف وفارغ؟ يمكنك أن تفكر بذلك. فأنا فقط أذكره لك من دون أي تعليق.

أخبرتني السيدة شومان هينك الكثير عن ذلك الأمر. فرغم الجوع والقهر، ورغم الحياة المليئة بالمآسي والتي كادت تدفعها إلى الانتحار وقتل أطفالها - رغم ذلك كله، استطاعت أن تغني، وأن تصبح من ألمع نجوم الأوبرا التي أطربت الجماهير. وقد اعترفت أيضاً أن أحد أسرار نجاحها هو اهتمامها بالناس.

وهذا أيضاً هو أحد أسرار شعبية ثيودور روزفلت. حتى أن خدمه أحبوه. كتب خادمه الخاص جايمس إ. أموس كتاباً عنه اسمه "ثيودور روزفلت، بطل خادمه الخاص". في هذا الكتاب، يذكر أموس هذه الحادثة.

ذات مرة، سألت زوجتي الرئيس عن الحجل. لم تكن قد رأته من قبل، فوصفه لها وصفاً دقيقاً. وبعد مدة، رنّ جرس الهاتف في كوخنا (كان أموس وزوجته يعيشان في مقاطعة روزفلت في أويستر باي). فردت زوجتي لتجد أن المتحدث هو السيد روزفلت شخصياً. وقال إنه يتصل بها ليعلمها أن هناك حجل خارج نافذتها، ويمكنها أن تراه بسهولة، هذه الأشياء الدقيقة هي التي كانت تميزه عن سائر الناس. وكلما مرّ من جانب كوخنا، كان يلقي علينا التحية الحميمة.

فهل يمكن للعاملين إلا أن يحبوا رجلاً كهذا؟ وكيف يمكن لأي إنسان أن لا يحبه؟

قام روزفلت بزيارة إلى البيت الأبيض ذات يوم، حين كان الرئيس تافت في الخارج مع زوجته. وقد بدا حبه الصادق للناس البسطاء من خلال إلقائه التحية على جميع الخدم القدماء في البيت الأبيض بأسمائهم، حتى الطهاة العاملين في المطبخ.

كتب أرشي بات يقول: "عندما رأى أليس، خادمة المطبخ، سألها عما إذا ما زالت تحضّر خبز الذرة. أجابته أليس أنها تحضره أحياناً للخدم، لكن لا يتناوله من في الطابق العلوي. فقال روزفلت:

"إن ذوقهم سيئ بالنسبة للطعام. وسأخبر الرئيس بذلك حين أقابله".

أحضرت أليس قطعت له في طبق، فخرج إلى المكتب يأكلها ويلقي التحية على المزارعين والعمال...

خاطب كل شخص باسمه. مثلما كان يفعل في الماضي. وما زال الجميع يتهامسون بذلك فيما بينهم. وقد قال إيك هوفر والدموع تملأ عينيه:

"كان النهار السعيد الوحيد الذي عشناه منذ سنتين، ولن يستبدله أحد مقابل مئة دولار".

اكتشفت من خلال تجربتي الشخصية أن باستطاعة المرء أن يكسب الاهتمام والوقت والتعاون من معظم الأشخاص المرموقين في أمريكا، وذلك من خلال الاهتمام الحقيقي بهم. لنعطِ مثالاً.

منذ سنوات، كنت أعطي دروساً في فن كتابة الرواية في مؤسسة بروكلين للفنون والعلوم، ورغبنا في استدعاء كاثلين نوريس وفاني هرست وإيداتاربيل وألبرت تايسن ترهون وروبرت هيوز وغيرهم من المؤلفين المشهورين، للمجيء إلى بروكلين ومنحنا النفع من تجاربهم. فكتبنا لهم نقول:

إننا نقدر عملهم ونود من صميم قلبنا الحصول على نصائحهم ومعرفة سر نجاحهم.

ثم وقع الرسائل مئة وخمسون طالباً. وقلنا إننا نعلم أنهم منهمكون في العمل، حتى يتعذر عليهم إلقاء محاضرة فأرفقنا مع الرسالة لائحة بالأسئلة

عن أنفسهم وعن طرق عملهم. فأحبوا ذلك، ومن لا يحب ذلك؟ فتركوا بيوتهم وسافروا إلى بروكلين لمساعدتنا.

وبواسطة تلك الطريقة، اقتنعت ليسلي م. شو، سكرتيرة الخزينة في مجلس وزراء ثيودور روزفلت، وجورج، ويكرشام، الأمين العام في مجلس تافت، ووليم جنينغز براين وفرانكلين روزفلت والكثير من البارزين، للمجيء والتحدث للطلاب في معهدي.

جميعاً، سواء أكنا جزارين أو خبازين أو ملوك نجلس على العرش، جميعنا نحب من يقدرنا.

خذ القيصر الألماني مثلاً. ففي نهاية الحرب العالمية الأولى، كان ربما أكثر الرجال توحشاً وتفرداً على الأرض، حتى أن بلاده انقلبت ضده حين فرّ إلى هولندا لينفذ بجلده، ازدادت كراهية الناس له حتى تمنى الملايين تمزيقه إرباً إرباً. وفي وسط جحيم الغضب، كتب صبي رسالة بسيطة إلى القيصر، تتوهج بالحنان والإخلاص. قال الصبي إنه مهما فكّر الآخرون، سيظل على حبه للقيصر. تأثر القيصر كثيراً، ودعا الصبي للمجيء لرؤيته. جاء الصبي، وكذلك أمه، وقد تزوجها القيصر فيما بعد. لم يكن هذا الصبي بحاجة إلى قراءة "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس". فقد عرف ذلك غريزياً.

إذا أردنا أن نكسب الأصدقاء، لنكرس أنفسنا لخدمة الآخرين والقيام بأشياء تحتاج الوقت والطاقة وعدم الأنانية والتفكير. عندما كان دوق ويندرسون أمير ويلز، كان من المقرر أن يجوب جنوب أمريكا، وقبل أن

يبدأ برحلته، أمضى عدة أشهر في دراسة الإسبانية ليتمكن من إلقاء خطبة بلغة الناس هناك. وقد أحبه الأمريكيون الجنوبيون لذلك.

قررت منذ سنوات أن أكتشف موعد ميلاد أصدقائي. كيف؟ رغم عدم معرفتي بالغيب، أبدأ بسؤال صديق عما إذا كان مولد الإنسان له علاقة بشخصيته ومركزه. ثم أسأله عن موعد ميلاده. فإن قال 24 تشرين الثاني، مثلاً، أكرر في نفسي: 24 تشرين الثاني، 24 تشرين الثاني". وحالما يلتفت أكتب اسمه وتاريخ مولده، ومن ثم أسجله في دفتر خاص بالتواريخ وفي مطلع كل سنة، أسجل تلك التواريخ في مذكرتي لأتذكرها تلقائياً. وحين يأتي اليوم المحدد، أرسل له رسالة أو برقية. وكم يترك ذلك من أثر في النفوس! فأنا الشخص الوحيد في العالم من يتذكره.

إن أردنا أن نكسب الأصدقاء، لنخاطب الآخرين بتودد وحماس. وعندما يتصل بك أحد هاتفياً، استخدم الطريقة ذاتها. قل "مرحباً" بطريقة تظهر فرحك للتحدث معه.

تدرب شركة هاتف نيويورك موظفيها على قول: "الرقم من فضلك"، بلهجة تعني "صباح الخير، يسعدني أن أخدمك". لتتذكر هذا حين تجيب على الهاتف غداً.

هل ينفع هذا المنطق في العمل؟ باستطاعتي أن أقدم عدة أمثلة.. ولكن لا يتسع الوقت إلا لاثنين.

كلّف تشارلز ر. والترز، مدير أحد أكبر المصارف في نيويورك، بإعداد تقرير عن شركة محددة. وكان يعرف رجلاً واحداً لديه الوقائع التي

يحتاجها. فأراد ان يقابله، وهو رئيس شركة صناعية ضخمة. وحين أدخل السيد والترز إلى مكتب الرئيس، أطلت شابة من الباب وأخبرت الرئيس أن لا طوابع لديها اليوم.

"أجمع الطوابع لابني البالغ من العمر اثني عشرة سنة".

قال الرئيس وهو يشرح الأمر للسيد والترز.

ذكر السيد والترز قضيته، وبدأ يسأل أسئلة. إلا أن الرئيس كان غامضاً وعاماً في حديثه. إذ لم يرد التحدث، ومن الظاهر أن ما من شيء سيقنعه في ذلك، فكانت المقابلة مختصرة جافة.

قال السيد والترز وهو يسرد قصته في الصف:

"بصراحة، لم أعرف كيف أتصرف. ثم تذكرت ما قالته له السكرتيرة بشأن طوابع ابنه.. وتذكرت أن الدائرة الخارجية لمصرفنا تجمع الطوابع، طوابع من رسائل تتدفق من كل قارة من قارات عالمنا هذا.

"بعد ظهر اليوم التالي، ذهبت لزيارة ذلك الرجل، قائلاً:

إن لدي طوابع لابنك. لقد صافحني بحماس أكثر مما لو فزت برئاسة الكونغرس. فقد كان يشع ابتساماً وطيبةً. وقال وهو يقلّب الطوابع:

"سيعجب جورج بهذه ! انظر إلى هذه ! إنها رائعة جداً".

أمضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع وننظر إلى صورة ابنه، ثم كرّس أكثر من ساعة لإعطائي كل المعلومات التي أحتاجها، من دون أن

أطلب منه ذلك. أخبرني بكل ما يعرفه، ثم نادى الموظفين لسؤالهم، واتصل ببعض معاونيه، وأثقل كاهلي بالحقائق والأرقام والتقارير. فأصبح لدي معلومات أكثر بكثير مما يمتلكه سائر الصحافيين".

هنا مثل آخر:

حاول س. م. كنافل من فيلادلفيا أن يبيع الفحم لشركة متسلسلة. لكن هذه الشركة كانت ترفض شراء الوقود منه. فألقى السيد كنافل خطاباً أمام الطلبة، يصبّ فيه جام غضبه على الشركات المتسلسلة، يصفها بأنعت الصفات.

وما زال على استغرباه لعدم استطاعتهم بيع الوقود، فاقترحت عليه اللجوء إلى وسائل مختلفة. وباختصار، إليك ما حدث. لقد أجرينا حواراً بين فريقين موضوعه: انتشار المخازن المتسلسلة تضر بالبلاد أكثر مما تنفعها".

اتخذ كنافل، طبقاً لاقتراحي، الجانب السلبي، إذ وافق على أن يدافع عن تلك الشركات التي يمقتها وقال:

"لست هنا لأحاول أن أبيع الفحم، بل لأطلب منكم خدمة". ثم أخذ يتحدث بشأن المناقشة، وقال: "جئت أطلب المساعدة لأنني لم أتمكن من التفكير بأحد سواك، يستطيع أن يوفر لي الوقائع التي أحتاجها. فأنا أتوق للفوز بهذه المناقشة، وسأقدر لك مساعدتك من كل قلبي".

هنا بقي القصة بكلمات كما رواها السيد:

طلبت من الرجل تخصيص دقيقة من وقته لي. وعلى هذا الأساس وافق على مقابلتي. وبعد شرح قضيتي، أشار إليّ الجلوس، وتحدث معي طيلة

ساعة وسبعة وأربعين دقيقة. ثم نادى مديراً آخر كان قد وضع كتاباً حول المخازن المتسلسلة. وكتب إلى الاتحاد الوطني للمخازن المتسلسلة لتأمين نسخة لي عن مناقشة حول الموضوع. فهو يشعر أن المخازن المتسلسلة تم خدمة حقيقية للإنسانية. وهو فخور بما يفعله لمئات الجمعيات. كانت عيناه تلمعان وهو يتحدث، ولابد لي أن أعترف أنه فتح عيني على أشياء لم أكن لأحلم بها أبداً. فقد غيّر موقفي تماماً.

وحين غادرت المكتب، سار معي نحو الباب، وربت بيده على كتفي وتمنى لي النجاح في المناقشة. ثم طلب مني زيارته مرة ثانية كي أخبره عن النتائج التي سأحرزها. وكانت آخر كلمة قالها: "أرجو أن تأتي لزيارتي في الربيع، فأنا أريد شراء صفقة فحم منك".

كان ذلك سحراً بالنسبة لي. إذ أنه تقدم لشراء الفحم من دون أن أقترح عليه ذلك. لقد استطعت خلال ساعتين من الاهتمام به وبمشاكله، تحقيق ما لم أستطع تحقيقه خلال عشر سنوات من محاولة استمالته لشراء فحمي.

لم تكتشف حقيقة جديدة يا سيد كنافل. فمنذ مئة سنة قبل الميلاد، ذكر شاعر روماني شهير، هو بابليوس سيروس: "لا نهتم بالآخرين إلا بعد اهتمامهم بنا".

وهكذا، إن أردت أن يحبك الآخرون، إليك بهذه القاعدة المهمة: وَجّه اهتمامك نحو الآخرين.

إن أردت أن تكون شخصية مرموقة، وبمهارة أكثر وبفعالية في العلاقات الإنسانية، دعني أحثك لقراءة "العودة إلى الدين" بقلم الدكتور لينك. لا تدع العنوان يخيفك.. إنه كتاب رائع، ألّفه أحد أطباء علم النفس المشهورين الذين قابلوا ونصحوا أكثر من ثلاثة آلاف شخص قدموا إليه بمشاكلهم الخاصة. أخبرني الدكتور لينك أنه كان من السهل أن يسمي الكتاب "كيف تكوّن شخصيتك". لأنه يعالج ذات الموضوع. وأنت ستجده مثيراً رائعاً. وإن قرأته، وعملت بمقترحاته، من المؤكد أن تزيد من مهارتك في التعامل مع الناس.

كيف تجعل الناس يحبونك بسرعة :

وقفت أنتظر في الصف لأجل رسالة في مكتب البريد في الشارع الثالث والثلاثين في نيويورك. لاحظت أن الموظف سئم من عمله، يزن العلافات، يسلم الطوابع، يعيد المال الباقي، يصدر الوصولات، أي العمل الرتيب، سنة بعد سنة. فقلت في نفسي:

"سأحاول أن أجعل هذا الفتى يحبني، يجب أن أقول له شيئاً لطيفاً، ليس عني، بل عنه. فتساءلت:

"ما هو الشيء الذي يمكنني امتداحه بصدق من أجله؟" هذا سؤال تصعب الإجابة عليه، خاصة بالنسبة للغرباء. لكن في هذه الحالة، حدث أن كان الأمر سهلاً. إذ وجدت شيئاً أعجبني في الحال.

وهكذا، بينما كان يزن رسالتي، قلت بحماس: "كم أتمنى لولدي شعر مثل شعرك".

تطلع إليّ بدهشة ووجهه يشرق بالابتسامة:

"حسنا، لم يعد رائعاً كالسابق".

قال بتواضع. أكدت له أنه برغم فقدانه بعض رونقه، إلا أنه ما زال رائعاً. وسرعان ما فرح من كلامي. وقد جرت محادثة صغيرة بيننا، وآخر ما قاله لي: "كثير من الناس يعجبون بشعري".

أراهن أن ذلك الفتى ذهب لتناول الغداء حالماً. وأراهن أنه عاد إلى البيت الجميل وأخبر زوجته بذلك، وأنه تطلع في المرآة وقال:

"إن شعري جميل".

سردت هذه القصة مرة أمام جمهور، فسألني أحد الأشخاص فيما بعد: "ماذا كنت تهدف من ذلك؟".

ماذا كنت أهدف؟! ماذا كنت أهدف ؟!

إذا كنا أنانيين لدرجة أننا لا نستطيع إشاعة قليل من السعادة ومنح الثناء الصادق من دون أن نتوقع أي شيء من الشخص الآخر، ولو كانت أرواحنا بحجم التفاحة، فإننا سنقابل بالفشل الذي نستحقه.

"أجل، كنت أريد شيئاً من هذا الفتى، أردت شيئاً لا يقدر بثمن، وقد حصلت عليه. حصلت على الشعور بأنني فعلت شيئاً من أجله من دون أن يستطيع هو القيام بشيء في المقابل. وهذا شعور يبقى يتوهج ويلمع في ذاكرتك حتى بعد مرور الحادثة.

هناك قانون مهم جداً في السلوك الإنساني. إذا أطعنا هذا القانون، لن نقع في المشاكل. وفي الحقيقة، إذا طبقنا هذا القانون، فإنه سيجلب لنا عدداً لا يحصى من الأصدقاء وسعادة دائمة. ولكن حالما نخرج عنه، فإننا سنقع في مشاكل لا نهاية لها. والقانون هو: اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته، دائماً. ومثلما ذكرنا سابقاً، يقول الدكتور جون ديوي أن الرغبة في الأهمية هي أعمق حافز في الطبيعة الإنسانية.

ويقول البروفيسور وليم جايمس: إن أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هو التماس الثناء، ومثلما أشرت سابقاً أنه الحافز الذي يميزنا عن الحيوانات إنه الحافز المسؤول عن الحضارة نفسها.

كان الفلاسفة ينظرون حول قواعد العلاقات الإنسانية منذ آلاف السنين، ومن بين تلك المناظرات نتج مبدأ مهم واضح وهو ليس جديداً، بل قديم قدم التاريخ. فقد علمه زوراوستر لعباد النار في إيران منذ ثلاثة آلاف سنة. ووعظ به كونفوشيوس في الصين منذ أربعة وعشرين قرناً. كما أن لاو- تسي مؤسس "الطاوية" (المبدأ الأول الذي ينبثق منه كل وجود وتغير في هذا الكون)، نشر مبادئه في وادي هان ووعظ به بوذا على شواطئ نهر الغانج المقدس منذ خمسمائة سنة قبل المسيح. وعلمته كتب الهندوس المقدسة منذ ألف سنة قبل ذلك. وعلمه السيد المسيح على تلال يهوذا المقدسة منذ تسعة عشر قرناً. وقد جمعه المسيح في عبارة واحدة، وربما هو أهم قانون في العالم:

"عامل الآخرين بما تحب أن تعامل به".

أنت تريد استحسان من تعامل معهم. وتريد الاعتراف بقيمتك الحقيقية، كما تريد أن تشعر أنك؛ مهم في عالمك الصغير. ولا تريد أن تستمع إلى إطراء رخيص كاذب، بل تلتمس الثناء المخلص. وتريد أن يكون أصدقاؤك ومعاونوك، مثلما قال شارلز شواب:

"صادقون في ثناءهم ومسرفون في امتداحهم". وكلنا نريد ذلك. لنطع القاعدة الذهبية إذن، ولنمنح الآخرين ما نريد أن يمنحونا إياه. كيف يكون ذلك؟ ومتى؟ وأين؟ والجواب هو: دائماً: في أي مكان.

فمثلاً، سألت موظف الاستعلامات في راديو سيتي عن رقم مكتب هنري سوفين، كان أنيقاً في ملبسه فخوراً بطريقته في الاستجابة فأجاب بوضوح تام: هنري سوفان، "توقف الطابق الثامن عشر "توقف" الغرفة رقم 1816".

أسرع إلى المصعد، ثم توقفت وعدت لأقول له: "أريد أن أهنئك على الطريقة الرائعة التي أجبتني فيها على سؤالي فقد كنت واضحاً ودقيقاً فعلت ذلك كفنان. وهذا غير عادي".

توهج فرحاً، وأخبرني لماذا توقف بين الجملة والأخرى، ولماذا قال كل عبارة نطق بها بهذه الطريقة. وقد جعلته كلماتي يضبط ربطة عنقه. وبعدما وصلت إلى الطابق الثامن عشر. راودني شعور بأنني منحت ذلك الشاب سعادة لا حدود لها. ليس عليك أن تنتظر حتى تصبح سفيراً لفرنسا أو رئيساً لجمعية كلامبايك لنادي ألك قبل أن تبدأ باستخدام فلسفة الثناء، بل يمكنك أن تعمل بها كالسحر في كل يوم تقريباً.

فإن أحضرت لنا النادلة مثلاً، بطاطا مسلوقة بدلاً من المقلية التي طلبناها، لنقل:

"آسفين لإزعاجك، نفضل البطاطا المقلية".

وستجيب هي بدورها: "لا إزعاج على الإطلاق". وستكون مسرورة لأنك أبديت احترامك لها.

إن عبارات مثل "آسف لإزعاجك"، "هل تتفضل أن..."، "من فضلك.."، "هل تسمح.."، و "شكراً"، هذه المجاملات هي كالمزينة التي تحرك طاحونة الحياة اليومية بسهولة كما أنها دليل على التربية الصالحة.

لنأخذ مثلاً آخر، هل قرأت إحدى روايات هال كاين؟ المسيحي، المفكر.

إن ملايين الأشخاص قرأوا رواياته، ملايين لا تحصى. لقد كان ابن حداد. ولم يتلقَ أكثر من ثماني سنوات من العلم في حياته، ومع ذلك، حين توفي، كان من أغنى الرجال أدباً في العالم.

إليك قصته:

أحب هال كاني الأشعار والأناشيد القصيرة، فدرس كل أشعار دانتي غبريال روزيني. حتى أنه كتب مقالة تمتدح منجزات روزيتي الفنية وأرسل نسخة منها إلى روزيتي، سرّ روزيتي بتلك المقالة. وربما قال في نفسه:

"إن أي شاب لديه ذلك الرأي الرائع في مقدرتي، لابد أن يكون ذكياً".

وهكذا دعا روزيتي ابن الحداد للمجيء إلى لندن للعمل سكرتيراً له. وكان ذلك نقطة تحول في حياة هال كاين، لأنه في مركزه الجديد التقى بأدباء عصره. فأفاد من نصائحهم ومن تشجيعهم، وانطلق في مجرى حياة جعل اسمه يشع في آفاق السماء.

كما أصبح منزله، قلعة غريبة، في "جزر الإنسان"، مزاراً يقصده الناس من جميع أنحاء العالم، وخلف وراءه أملاكاً قيمتها مليونين وخمسمائة ألف دولار تقريباً، ومع ذلك من يعلم ربما كان سيموت فقيراً مجهولاً لو لم يكتب تلك المقالة التي تعبر عن إعجابه بالرجل الشهير.

تلك هي قوة، القوة العظيمة، للثناء الصادق والمخلص.

كان روزيتي يعتبر نفسه مهماً، ومهماً جداً.

هل تشعر أنك أرفع منزل من اليابانيين؟ في الحقيقة، يعتبر اليابانيون أنفسهم أرفع منزلة وأكثر منك بكثير. وهم يتقززون غضباً لدى رؤية رجل أبيض يراقص سيدة يابانية.

وهل تعتبر نفسك أرفع منزلة من الإسكيمو؟ ومرة أخرى، هذا حسن.

لكن ألا تريد أن تعرف ما يظن الإسكيمو عنك؟ هناك مجموعة أفراد بين الإسكيمو، يرفضون العمل ولا أية فائدة منهم. يسميهم الإسكيمو "الرجل الأبيض"، وهم محط ازدرائهم.

فكل شعب يشعر أنه أفضل من سائر الشعوب. مما يولد الحماس والحروب.

والحقيقة واضحة هي أن كل إنسان يشعر أنه أفضل من الآخرين بطريقة ما. والوسيلة الأكيدة للدخول إلى قلبه هي أن تجعله يشعر أنك تقدر أهميته في عالمه الصغير، وأنك تقدر ذلك بصدق وإخلاص.

تذكر ما قاله أمرسون: كل رجل أقابله هو أفضل مني بطريقة ما، ومن هنا، أستطيع أن أتعلم منه.

والجانب المحزن في ذلك أو أولئك الذين يبررون مواقفهم، يفجرون شعورهم الداخلي المتخبط بالصراخ واضطراب النفسي والغرور التي هي في الحقيقة مزعجة.

ومثلما قال شكسبير: "الإنسان، الإنسان المغرور ! له معرفة بسيطة ويقوم بحيل غريبة أمام السماء، مما يبكي الملائكة".

سأخبركم ثلاث قصص عن رجال أعمال طبقوا تلك المبادئ وخرجوا بنتائج رائعة. لنأخذ أولاً حالة نائب كنكتيكت الذي يفضل عدم ذكر اسمه بسبب أقاربه.

بعدما التحق بمعهدي، توجه السيد ر. إلى لونغ آيسلند مع زوجته لزيارة بعض أقاربها. هناك تركته يتحدث مع عمتها العجوز، وذهبت لزيارة أقربائها الشباب. وبما كان عليه أن يتحدث عن تطبيق مبادئ الثناء، قرر أن يبدأ ذلك مع تلك العجوز. فتطلع حول المنزل ليرى ما يمكنه الثناء عليه بإخلاص، فسألها:

- "شيد هذا المنزل حوالي سنة 1890، أليس كذلك؟"

- "نعم، أجابت، "شيّد في تلك السنة تماماً".

- "إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه. إنه جميل وبناءه رائع وغرفه واسعة. في أيامنا هذه، لا تبنى البيوت على طرازه".

- "أنت على حق". قالت السيدة العجوز موافقة. "فالشبان اليوم لا يهتمون بالبيوت الجميلة. وكل ما يهتمون به هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية والتجول بسياراتهم".

- "إنه بيت الأحلام". قالت بصوت يرتجف بذكريات مليئة بالحنان.

"لقد بني ذلك البيت بالحب. لقد حلمنا به أنا وزوجي قبل سنوات من بناءه، لم نستدع مهندساً بل صممناه بأنفسنا".

بعد ذلك تجول معها في المنزل، فعبر لها عن تقديره القلبي للكنوز الجميلة التي جمعتها أثناء أسفارها ومنذ زمن بعيد: مناديل الكشمير، طقم شاي إنكليزي قديم، أوانٍ صينية، أسرّة وكراسي فرنسية، لوحات فرنسية وأغطية حريرية كانت قد عرضت في أحد المعارض الفرنسية.

و"بعدما أرتني المنزل"، قال السيد ر. :

"أخذتني إلى المرآب وهناك رأيت سيارة باكارد جديدة تقريباً".

فقالت بصوت ناعم:

"لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل وفاته بقليل. لم أركبها منذ وفاته.. أنت تقدر الأشياء الثمينة لذلك سأمنحك هذه السيارة".

قال لها: "لماذا يا عمتي أنت تحرجينني. أقدر كرمك طبعاً، لكن لا يمكنني القبول بها. فأنا لست بقريب لك. لدي سيارة جديدة، ولديك أقارب كثيرون يرغبون في اقتنائها".

"أقارب" قالت بدهشة. "نعم، لدي أقارب ينتظرون موتي للحصول على السيارة. لكن لن يحصلوا عليها".

- "إذا لم ترغبي في إعطائهم إياها، باستطاعتك بيعها بسهولة".

- أبيعها "!" صاحت في وجهه "هل تعتقد أنني أستطيع بيعها وهل تعتقد أنني أستطيع أن أتحمل رؤية غرباء يقودونها عبر الشارع؟ لن أفكر ببيعها أبداً. بل سأمنحها لك أنت لأنك تقدر الأشياء الثمينة !".

لقد حاول أن يتملص من قبول السيارة، لكنه لم يستطع ذلك دون أن يجرح شعورها. هذه السيدة العجوز التي تركت وحيدة مع شالها الكشمير والتحف الفرنسية وذكرياتها كانت تتوق للقليل من الثناء والتقدير.

لقد كانت ذات يوم جميلة وشابة يسعى الشبان إليها. وقد بنت منزلاً يدفئه الحب، وجمعت له الأشياء من جميع أنحاء أوروبا لتزينه. والآن، وفي غربة الشيخوخة، تحتاج إلى قليل من الدفء الإنساني والتقدير الصادق ولكن ما من أحد منحها ذلك مثلما يجد المرء ينبوعاً في الصحراء، لم تستطع التعبير عن اعترافها بالجميل إلا بإهدائها سيارة الباكارد.

لنأخذ قصة ثانية عن دونالد م. مكماهون، متعهد شركة لويس وفالنتاين للهندسة في راي بولاية نيويورك:

بعدما استمعت إلى حديث عن "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس"، كنت أصمم منزلاً لقاضٍ شهير خرج المالك ليقدم بعض المقترحات حول ما يرغب بزراعته من أزهار فقلت له:

"أيها القاضي لديك هواية جميلة إذ أنني معجب جداً بكلابك وأعرف أنك تفوز بشرائط زرقاء كل سنة في معرض الكلاب في ماديسون سكوير غاردن". وكان تأثير ذلك الثناء مذهلاً.

"نعم"، أجاب القاضي، "أهتم جداً بالكلاب، الا تريد أن ترى كلابي الصغيرة؟".

ثم أمضى ساعة تقريباً ليريني كلابه والجوائز التي فاز بها. حتى أنه أخرج كلابه الصغيرة وشرح خطوط الدم التي تدل على جمالها وذكائها.

وأخيراً، التفت إليّ وسألني: "هل لديك صبياً صغيراً؟"

- "نعم".

- حسناً، هل يحب الكلاب الصغيرة؟

- نعم، إنه يحب ذلك كثيراً.

- حسناً، سأهديه واحداً.

بعد ذلك بدأ يخبرني كيف أطعم الكلب الصغير، وما لبث أن توقف وقال:

"[illegible] الطريقة".

وهكذا دخل القاضي إلى البيت وكتب وسائل تغذيته، ثم أعطاني الكلب الذي تبلغ قيمته مئة دولاراً، وساعة وخمسين دقيقة من وقته الثمين، لأنني عبرت له عن إعجابي الصادق بهوايته ومنجزاته.

جمع جورج إيستمان، مخترع الأفلام الشفافة، ثروة تقدر بمليون دولاراً، وجعل من نفسه أعظم رجل أعمال في العالم، ورغم منجزاته العظيمة، كان يلتمس التقدير تماماً مثلي ومثلك.

فمثلاً، منذ عد سنوات، كان إيستمان ينشئ مدرسة إيستمان للموسيقى في روتشستر وقاعة كيلبورن، وهي مسرح تخليداً لذكرى امه. أراد جايمس أدامسون، رئيس شركة التجهيزات الفندقية في نيويورك، أن يحصل على طلب تجهيز تلك الأبنية. وبعدما اتصل بالمهندس، ضرب السيد أدسمون موعداً لرؤية السيد إيستمان في روشستر.

حين وصل أدامسون، قال المهند:

"أعلم إنك تريد الحصول على طلب التجهيز، لكنني أستطيع أن أخبرك من الآن أنك لن تحظى بأكثر من خمس دقائق من وقت إيستمان. إنه منشغل جداً. فأخبره بقصتك بسرعة واخرج".

تهيأ أدامسون لفعل ذلك. فعندما سمح له بالدخول، لاحظ أن السيد إيستمان ينكب على كومة أوراق على مكتبه. وسرعان ما تطلع السيد إيستمان، وخلع نظارته، ثم مشى نحو المهندس والسيد أدامسون، قائلاً:

"صباح الخير أيها السادة، ماذا يمكنني أن أفعل لكم؟".

قدم المهندس السيد أدامسون إلى السيد إيستمان، ثم قال:

بينما كنت أنتظرك، يا سيد إيستمان، كنت أراقب مكتبك. فأنا لن أهم بعملي لو لدي غرفة مثل غرفتك. أنت تعلم أنني مهندس ديكور، إلا أنني لم أشاهد أجمل من مكتبك في حياتي.

أجاب إيستمان:

أنت تذكرني بشيء كدت أنساه. إنه جميل، أليس كذلك؟ لقد أعجبني كثيراً في البداية. لكنني الآن منهمك جداً في عملي لدرجة أنني لا أرى الغرفة لأسابيع.

مشى أدامسون ثم مسح رفاً بيده قائلاً:

"هذا بلوط إنكليز، أليس كذلك؟ يختلف قليلاً عن البلوط الإيطالي".

"أجل"، أجاب إيستمان. "إنه بلوط إنكليزي مستورد. وقد اختاره صديق متخصص بالأخشاب".

بعد ذلك أراه إيستمان الغرفة، مشيراً إلى الأجزاء المختلفة والألوان والحفر اليدوي، ومختلف الأمور التي ساعدت في التخطيط والتنفيذ.

وأثناء التجول في الغرفة والنظر إلى الأثاث الخشبي، توقفا أمام النافذة، حيث أشار جورج إيستمان، بطريقته المتواضعة، إلى بعض المؤسسات التي يحاول مساعدة الإنسانية من خلالها: جامعة روتشستر والمستشفى العام، مستشفى المعالجة، بيت الصداقة، ومستشفى الأطفال. فهنأه السيد آدامسون بحرارة للطريقة المثالية التي يستخدم بها ثروته للتخفيف من معاناة

الإنسانية. بعدئذ، فتح جورج إيستمان خزانة من الزجاج وتناول أول كاميرا امتلكها وهي اختراع اشتراه من رجل إنكليزي.

سأله أدامسون عن كفاحه المبكر للبدء في العمل، فتحدث السيد إيستمان بصدق عن فقره وطفولته، وأخبره عن والدته الأرملة، التي فتحت مركز حضانة، فيما كان يعمل كاتباً لدى شركة تأمين، مقابل خمسين سنتاً في اليوم، كان شبح الفقر يخيم عليه ليلاً نهاراً، فقرر أن يجمع المال الكافي لكي تتوقف والدته عن العمل الشاق.

وقد جذبه السيد أدامسون لمزيد من الحديث، وجلس ينصت إليه وهو يتحدث عن تجاربه في فنون التصوير، فأخبره كيف كان يعمل في مكتبه طيلة النهار. كما كان يقضي طيلة الليل أحياناً، يُجري تجاربه، ويأخذ غفوة قصيرة فيما تتفاعل المواد الكيماوية.

أدخل جايمس أدامسون إلى مكتب إيستمان عند الساعة العاشرة وخمسة عشرة دقيقة، وقد حُذر أنه لن يستطيع البقاء إلا خمس دقائق، لكن مرت ساعة، ثم مرت ساعتان، وما زالا يتحدثان.

وأخيراً، التفت جورج إيستمان إلى أدامسون وقال: آخر مرة كنت في اليابان، اشتريت بعض الكراسي وأحضرتها إلى البيت ووضعتها في الشرفة، لكن الشمس أزالت الدهان، فذهبت إلى السوق في اليوم التالي واشتريت بعض الدهان ودهنت الكراسي بنفسي. فهل تود أن ترى نوع العمل الذي قمت به؟ حسناً، تفضل بالمجيء إلى منزلي لتناول العشاء معاً وأريك تلك الكراسي.

بعد العشاء، أطلع السيد إيستمان أدامسون على الكراسي التي اشتراها من اليابان. لم يكن ثمن القطعة يتعدى الدولار والنصف، لكن جورج إيستمان الذي جمع مئة مليون دولار في العمل، كان فخوراً بها لأنه دهنها بنفسه.

بلغت قيمة المقاعد في تلك الأبنية 90.000 دولاراً. من تظن الذي حصل على طلب تزويدها؟ جايمس أدامسون أو أحد منافسيه هما اللذان حصلا عليها.

منذ ذلك الحين، وحتى وفاة السيد إيستمان، أصبح هو وجايمس أدامسون من أقرب الأصدقاء.

أين يجب أن نبدأ في تطبيق لمسة الثناء؟ لم لا نبدأ الآن في البيت؟ فأنا لا أدري في أي مكان هي مهمة أو غير مهمة. لابد أن تكون لزوجتك مزايا حسنة على الأقل أنت فكرت بذلك، وإلا لما كنت لتتزوجها. لكن منذ متى عبّرت عن إعجابك بجاذبيتها؟ منذ متى؟؟

ذهبت في رحلة صيد إلى منبع ميرامينشي في نيو بارنسويك منذ عدة سنوات. وكنت في مخيم منعزل في أعماق الغابات الكندية. والشيء الوحيد الذي وجدته للقراءة كانت الصحيفة المحلية. فكنت أقرأ كل ما فيها، بما في ذلك الإعلانات ومقالة بقلم دوروتي ديكس. وكانت مقالتها رائعة جداً حتى أنني قطعتها واحتفظت بها. وهي تعلن بهذه المقالة أنها سئمت من المواعظ التي تقدم للعرائس.. فأعلنت أن على أحد الأشخاص أن ينفرد بالعريس ويعطيه هذه النصيحة:

لا تتزوج قبل أن تقبّل حجر بلارني. إن امتداح المرأة قبل الزواج هو مهم لها. لكن امتداحك لها بعد الزواج هو أمر ضروري وأمان شخصي.

فإن كنت ترغب في العيش الرغيد، لا تنتقد عمل زوجتك المنزلي أو تقارنها بوالدتك. لكن على العكس، كن سخياً في امتداحك لتدبيرها وهنّئ نفسك علناً لزواجك من امرأة تجمع مزايا فينوس ومينرفا وماري آن. وحتى حين يكون اللحم كالجلد والخبز مقدداً، لا تتذمر. بل اذكر أن الوجبة ليست بالمستوى الاعتيادي من الكمال، وبذلك تدفعها إلى العناية أكثر بتحضير الطعام لكي تكون عند حسن ظنك.

لا تبدأ ذلك فجأة وإلا سترتاب بالأمر. لكن في هذه الليلة، أو الليلة المقبلة، أحضر لها بعض الأزهار أو صندوقاً من الحلوى. ولا تقل فقط: "نعم.. نعم.. يجب أن أفعل ذلك". بل افعل ذلك في الحال. قدّم لها الابتسامة أيضاً، بعض الكلمات الدافئة.. ولو فعل ذلك الأزواج والزوجات، وتساءل عما إذا كان سيتحطم أي زواج بعد ذلك !

هل تحب أن تعرف كيف تجعل امرأة تقع في حبك؟ حسناً، إليك بالسر لكنها ليست فكرتي، بل اقتبستها من دوروتي ديكس. فقد أجرت مرة مقابلة مع متعدد الزوجات الذي فاز بقلوب ومدخرات ثلاثة وعشرين امرأة (ومن الجدير بالذكر أنها أجرت المقابلة معه في السجن). فحين سألته عن طريقته لجعل النساء تقع في حبه، قال إنه لا يلجأ إلى الحيلة أبداً: كل ما عليك القيام به هو الحديث إلى المرأة عن نفسها.

والطريقة ذاتها تفيد مع الرجال: "تحدث إلى الرجل عن نفسه"، قال دزرائيلي، أحد أدهى الرجال الذين حكموا المملكة البريطانية:

"تحدث إلى الرجل عن نفسه، فيستمع إليك لساعات".

وهكذا، وإن أردت أن يحبك الناس، استخدم هذه القاعدة: اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته افعل ذلك بصدق. بدأت بقراءة الكتاب منذ فترة طويلة. أغلقه الآن، وابدأ في تطبيق فلسفة الثناء في الحال على الشخص الجالس قريباً منك. وانظر إلى الأثر السحري الذي سيخلفه ذلك فيه.

الفصل الثالث
طرق لاستمالة الناس إلى طريقة تفكيرك

قال ديل كارنيجي: "معظم الناس يفتقرون إلى المقدرة الماهرة للدخول إلى حصن المعتقدات البشرية يداً بيد الشخص الآخر". ففي المقدرة الماهرة يكمن سر علم "كيف تستميل الآخرين إلى طريقة تفكيرك، وبالتالي على التعاون الحماسي".

كيف تتجنب أن يصبح لك أعداء؟

عندما كان ثيودور روزفلت في البيت الأبيض، اعترف أنه لو تمكن أن يكون على حق 75٪، يكون قد حقق أقصى ما يأمله.

إذا كانت هذه النسبة هي أقصى ما يأمله ألمع رجال القرن العشرين فكيف هو الحال بالنسبة لي ولك؟

إن كنت متأكداً أن باستطاعتك أن تكون على حق 55٪، يمكنك الذهاب إلى وول ستريت وأن تجني مليون دولار في اليوم، وأن تشتري يختاً وتتزوج من فتاة رائعة. وإن لم تتأكد أنك تستطيع أن تكون على حق بنسبة 55٪، لماذا تقول عن الآخرين أنهم مخطئون؟

باستطاعتك أن تخبرك الشخص الآخر أنه مخطئ من خلال نظرة أو نبرة أو حركة، تماماً مثلما تستطيع من خلال الكلمات وإن أخبرته أنه مخطئ، كيف تريد منه أن يوافقك الرأي؟ لن يفعل ذلك ! لأنك وجهت ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وغروره واعتداده بنفسه. الأمر الذي سيدفعه إلى إعادة الضربة، وإلى التصلب برأيه. عندئذ ستلجأ إلى منطق أفلاطون أو فلسفة إيمانويل كانط، لكنك لن تغير رأيه، لأنك جرحت مشاعره.

لا تبدأ أبداً بالقول: "سأبرهن كذا وكذا لك". هذا أسلوب سيئ، لأن ذلك يماثل قولك: أنا أذكى منك، لذا سأخبرك بشيء يغير رأيك".

إن هذا رهان. وهو يثير العداء ويدفع الشخص إلى الشجار قبل أن تبدأ بحديثك. وهذا أمر صعب، حتى في الظروف العادية، أن نغير رأي الآخرين. فلماذا نعقّد الأمور؟ لماذا نعوق أنفسنا؟ وإذا أردت أن تبرهن شيئاً، لا تدع الآخرين يعرفون ذلك. بل افعل ذلك بصمت وذكاء كي لا يشعر أحد بذلك.

"يجب أن تعلّم الناس وكأنك لم تعلّمهم".

والأشياء المجهولة يجب أن تقترح على أنها أشياء منسية". ومثلما قال لورد تشاسترفيلد لابنه:

"كن أكثر حكمة من سائر الناس، إذا استطعت، لكن لا تخبرهم بذلك".

قلما أصدق اليوم أي شيء كنت أصدقه منذ عشرين سنة ما عدا جدول الضرب، وبدأت أشك بمعلوماتي حتى حين أقرأ عن أينشتاين. وبعد

عشرين سنة أخرى، ربما لن أعود أصدق ما ذكرته في الكتاب. والآن، لست متأكداً جداً من كل شيء كنت متأكداً منه.

قال سقراط لأتباعه في أثينا:

"الشيء الوحيد الذي أعرفه هو أنني لا أعرف شيئاً".

حسناً، لا آمل أن أكون أذكى من سقراط، لذلك ابتعدت عن إخبار الآخرين أنهم على خطأ. ووجدت أن ذلك يجدي.

إذا قال إنسان عبارة تعتقد أنها خطأ مع أنك تعلم أنها خطأ أليس من الأفضل أن تبدأ بالقول:

"حسناً انظر الآن، أظن أن لي فكرة أخرى، وربما أكون مخطئاً، إذ طالما كنت كذلك. وإذا كنت مخطئاً، أريد أن أصحح خطأي. فلنتحرى الوقائع".

إن هذا السحر، سحر إيجابي، يكمن في مثل هذه العبارات: "ربما كنت مخطئاً. طالما كنت كذلك، لنتحرى الوقائع".

ليس من أحد في السماء أو على الأرض أو في الماء أو تحت الأرض، سيعارض قولك: "ربما كنت مخطئاً، لنتحرى الوقائع".

هذا ما يفعله العالم. أجريت مرة مقابلة مع ستيفانسون، المكتشف والعالم الشهير الذي قضى إحدى عشرة سنة في القطب المتجمد وعاش مدة ست سنوات على اللحم والماء فقط. وقد أخبرني عن تجربة قام بها، فسألته عما يحاول إثباته بواسطتها. لن أنسى جوابه. إذ قال:

"لا يحاول العالم إثبات أي شيء. بل إنه يحاول أن يكتشف الحقائق".

أنت تود أن تكون علمياً في تفكيرك أليس كذلك؟ حسناً، ما من أحد يوقفك إلا نفسك. ولن تقع في مشاكل إذا اعترفت أنك مخطئ. لأن ذلك سيوقف كل نقاش ويوحي للشخص الآخر أن يكون لطيفاً ومنفتحاً ورحب الصدر مثلك تماماً. كما سيجعله يعترف أنه هو نفسه ربما يكون على خطأ.

إذا علمت أن الشخص الآخر مخطئ، وأخبرته بذلك بفظاظة، ما الذي سيحدث؟ دعني أعطي مثلاً عن حالة محددة. كان السيد س. محام شاب من نيويورك، يناقش قضية مهمة، مؤخراً، أمام محكمة العدل العليا في الولايات المتحدة وكانت القضية تدور حول مبلغ كبير من المال ومسألة قانونية مهمة.

خلال المناقشة، قال أحد القضاة في المحكمة للسيد س:

"إن المهلة القانونية في القانون المدني هو ست سنوات، أليس كذلك؟"

توقف السيد س. وحدّق في القاضي.. للحظة، ثم قال بفظاظة:

"يا حضرة القاضي، ليس في القانون المدني أية مهلة".

"خيم صمت على المحكمة"، قال السيد س. وهو يتحدث عن تجربته في المعهد، "وبدا وكأن حرارة الغرفة انخفضت إلى دون الصفر. وكنت على حق، والقاضي.. على خطأ. وقد أخبرته بذلك. لكن هل قربني ذلك منه؟ كلا. وما زلت أعتقد أن القانون بجانبي. وأعرف أني تكلمت أفضل مما

تكلمت في السابق. لكنني لم أكن مقنعاً. إذ اقترفت خطأً فادحاً حين أخبرت رجلاً شهيراً أنه مخطئ".

قليل من الناس هم منطقيون. فمعظمنا متحيزون ومتحاملون. ومعظمنا مصابون بآراء مشبعة بالحسد والشك والخوف والغيرة والغرور. ومعظم المواطنين لا يرغبون في تغيير آرائهم بشأن دينهم أو حلاقة شعرهم أو الشيوعية أو بكلارك غيبل. وهكذا، إذا كنت تميل لإخبار الناس أنهم على خطأ، اقرأ المقطع التالي من فضلك، وأنت تركع، كل صباح قبل الفطور. هو مقتبس من كتاب البروفيسور جايمس هارفي روبنسون: العقل في طور التكوين.

أحياناً نجد أننا نغير آراءنا من دون أية مقاومة أو من دون أية مشاعر قوية، ولكن إذا أخبرنا أننا مخطئون، فإننا سنستاء ونقسّي قلوبنا. ولا نهتم أبداً بمعتقداتنا، لكننا سنمتلئ غيظاً حين يقترح أحد سلبها منا. من الواضح أن الأفكار ليست عزيزة علينا، لكن الاعتزاز بالنفس هو الذي يكون عرضة للتهديد.. فضمير المتكلم (أنا) و (هي) هي أهم كلمة في الشؤون الإنسانية، والتعامل معها بشكل ملائم هي بداية التعقل. إذ لها القوة ذاتها إذا استخدمت في: عشائي وكلبي وبيتي، أو أبي وبلدي وإلهي. فنحن لا نستاء حين تخطئ ساعتنا أو حين تكون سيارتنا قديمة، بل حين لا نتأكد من معرفتنا للمريخ أو بلفظ كلمة أبكتيتوس"، أو لقيمة السلسين الطبية.. فنحن نرغب أن نستمر في تصديق ما اعتدنا قبوله كحقيقة، والاستياء الذي يثيره الشك حول ما نفترضه سيدفعنا للبحث عن أي عذر للتعلق به

والنتيجة هي أن معظم تفكيرنا يتألف من إيجاد مبرر للاستمرار في تصديق ما كنا نؤمن به.

كلفت مرة مهندس ديكور ليصنع لي الستائر في منزلي، وحين وصلت الفاتورة، حبست أنفاسي.

وبعد أيام قليلة، جاءت صديقة لزيارتي، فرأت الستائر. وحين علمت ثمنها، قالت بلهجة انتصار: "ماذا؟ هذا مؤسف. أخشى أن يكون قد ضاعف الثمن عليك".

وهل ذلك حقيقي؟ نعم، لقد قالت الحقيقة، لكن قلة من الناس يرغبون في الاستماع إلى الحقائق التي تنعكس على حكمتهم. وهكذا، كوني إنساناً، حاولت أن أدافع عن نفس. فقلت أن الأفضل هو في الواقع الأرخص، وأن ما من أحد يتوقع الحصول على النوعية الجيدة والذوق الرفيع بأسعار منخفضة.

وفي اليوم التالي، قدمت صديقة أخرى، فأعجبت جداً بالستائر، وهتفت بحماس، وعبّرت عن رغبتها في اقتناء ستائر مماثلة لبيتها. إلا أن ردة الفعل لدي كانت مختلفة تماماً، فقلت:

"حسناً، أقول الحق، لم أكن لأستطيع دفع ثمنها، إذ كلفت كثيراً. وأنا نادم لشرائها".

حين نكون مخطئين، ربما نعترف بذلك في قرارة أنفسنا. لكن إذا عولمنا بلطف وكياسة ربما نعترف بذلك أمام الآخرين، وربما نفتخر

بصراحتنا ورحابة صدرنا. ولكن الأمر يختلف حين يحاول الآخرون انتزاع الحقيقة منا انتزاعاً..

كان هواريس غيرلي، أشهر الصحافيين في أمريكا خلال الحرب الأهلية على خلاف عنيف مع سياسة لنكولن. كان يعتقد أنه يستطيع دفع لنكولن لمشاركته الرأي، من خلال حملة النقاشات والسخرية وتشويه السمعة. وقد شنّ حملته شهراً إثر شهر، وسنة بعد سنة. وفي الحقيقة كتب مقالة مريرة ساخرة يهاجم خلالها الرئيس لنكولن في الليلة التي أطلق بها بوث النار عليه.

ولكن هل دفع كل ذلك الهجوم المرير، لنكولن، للاتفاق مع غريلي؟ كلا. فالسخرية وتشويه السمعة لا ينفعان أبداً.

إذا كنت ترغب في الحصول على مقترحات ممتازة حول التعامل مع الناس وتقويم نفسك وتحسين شخصيتك، اقرأ سيرة حياة بنيامين فرانكلين وهي إحدى أروع السير التي كتبت حتى الآن، وإحدى روائع الأدب الأمريكي.

في تلك السيرة، يخبرنا بنيامين فرانكلين كيف تغلب على عادة النقاش وحول نفسه إلى أحد أهم السياسيين القديرين في التاريخ الأمريكي.

ففي ذات يوم، حين كان بن فرانكلين شاباً عابثاً، انتحى أحد الأصحاب به جانباً ومطره بوابل من الحقائق اللاذعة، وقال له أشياء:

بن، أنت غير معقول. إن أفكارك تصفع كل من يخالفك الرأي، وقد أصبحت أفكارك هذه مستفزة حتى أن لا أحد يكترث بها أو أصدقاؤك يتمتعون بوقتهم أكثر حين لا تكون موجوداً بينهم. أنت تعرف الكثير حتى أن لا أحد يمكنه أن يخبرك بشيء. وفي الواقع، لن يحاول أي إنسان أن يخبرك بشيء، لأن ذلك سيؤدي إلى القلق والجهد. وهكذا، فأنت لن تعرف أكثر مما تعرفه الآن، وهو الشيء القليل جداً.

وأفضل ما عرفته عن بن فرانكلين هو الطريقة التي تقبّل بها هذا التوبيخ الذكي. لقد كان عظيماً وعاملاً كفاية ليعرف أن ذلك حقيقياً، وليشعر أنه على شفير الفشل والكارثة الاجتماعية. وهكذا، ضبط نفسه فجأة، وسرعان ما غيّر أساليبه الخاطئة

قال فرانكلين: اتخذت لي قاعدة وهي أن أتحمل كل انتقاد كدت أتوجه به نحو الآخرين، وتوجيه الثناء المخلص بدلاً من ذلك. حتى أني منعت نفسي من استخدام أية كلمة أو تعبير في الاغة يوحي برأي محدد مثل كلمة "بالتأكيد" و "من دون شك" الخ.. وتبنّيت بدلاً عن ذلك كلمات: "أعتقد" و"أفترض" و "أتصور" أن يكون الأمر كذا وكذا، أو "يبدو لي في الوقت الحاضر". وحين يؤكد شخص آخر شيئاً أعتقد انه خطأ، امتنع عن لذة انتقاده بسرعة، وإظهار خطأ مقترحاته.

وأبدأ الإجابة أنه في بعض الحالات والظروف، ربما يصح رأيه، لكن الأمر يختلف في الوضع الحالي.. وسرعان ما وجدت نتائج فعالة من جراء تغيير أسلوبي، كما جرت المحادثات التي شاركت بها بشكل أكثر متعة.

وقد لاقت طريقتي المتواضعة في تقديم الاقتراحات، قبولاً جيداً وانتقاداً أقل. وبذلك استطعت أن أجعل الآخرين يتخلون عن أخطائهم والوقوف إلى جانبي حين أكون على حق.

هذا الأسلوب الذي وجدت صعوبة بالغة في اتباعه في البدء بسبب الميول الطبيعية، أصبح أمراً سهلاً للغاية فيما بعد. فاعتدت عليه حتى أن ما من أحد سمع مني أي تعبير معاكس طيلة الخمسة عشرة سنة الماضية. وأعتقد أن سر نجاحي مع الجماهير يكمن في تبني تلك القاعدة، حين اقترحت إنشاء مؤسسات جديدة أو بإيقاف القديمة، كما أنها ساهمت في تقوية نفوذي في المجالس العامة، أصبحت من أبرز أعضائها بالرغم من أنني لست خطيباً ماهراً، أتردد في اختيار كلماتي، وقلما كانت لغتي صحيحة، ومع ذلك، كنت أنقل أفكاري بشكل مقنع.

كيف تفيد طريقة بن فرانكلين في الأعمال؟ لنأخذ مثالين:

يعمل ف.ج. ماهوني من مدينة نيويورك، شارع ليبرتي 114، في بيع المعدات لتجارة النفط. وقد حصل على طلب من زبون من لونغ آيلند. قدمت طبعة زرقاء، وتمت الموافقة عليها، وبدأ تصنيع التجهيزات.

ثم ما لبث أن طرأ مر مفاجئ. فقد ناقش الزبون الأمر مع أصدقائه، فحذروه من أنه يرتكب خطأ فادحاً. وخيّل إليه أن التجهيزات ليست صحيحة: عريضة جداً، قصيرة جداً ....، وهكذا سبّب أصدقائه له القلق. فاتصل بالسيد ماهوني وأقسم أنه لن يقبل بالتجهيزات التي ما تزال تحت التصنيع.

قال السيد ماهوني وهو يتابع قصته:

"دققت النظر بانتباه بالغ، وتأكدت أن التجهيزات تامة. وعلمت أيضاً أنه هو وأصدقاءه لا يعرفون عما يتحدثون، فشعرت من الخطر أن أخبره بذلك، فتوجهت إلى لونغ آيلند لرؤيته، وحين سرت نحو مكتبه، قفز على قدميه واتجه نحوي يتكلم بسرعة. وقد كان مرتبكاً جداً حتى أنه كان يهز قبضته أثناء تحدثه. كما انتقدني وانتقد تجهيزاتي، وانتهى بالقول:

"والآن، ما الذي سنفعله من أجل ذلك؟".

أخبرته بهدوء تام أنني سأقوم بأي شيء يطلبه مني، قائلاً:

"أنت من سيدفع الثمن، لذلك يجب أن تحصل على ما تريد. وعلى أي حال، يجب أن يتحمل المسؤولية واحد ما. فإذا كنت تعتقد أنك على حق، أعطنا الشارة الزرقاء. ومع أننا أنفقنا ألفي دولار من أجل تجهيزاتك، فإننا سنلغيها. نحن نقبل أن نخسر ألفي دولار في سبيل راحتك. ولكن يجب أن أحذرك أنك لو أنشأتها كما تريد، يجب أن تتحمل مسؤولية ذلك. وإن تركتنا ننشئها مثلما خططنا، الأمر الذي نعتقد أنه الأصح، فنحن من سيتحمل المسؤولية.

في نهاية الحديث، هدأ تماماً، وقال: "حسناً تابع العمل. وإن لم تكن التجهيزات مرضية، الله يكون بعونك".

وقد جاءت التجهيزات مرضية جداً، حتى أنه وعد بتقديم طلب لعمليتين مماثلتين خلال ذلك الفصل.

حين أهانني ذلك الرجل ولوّح قبضته في وجهي وأخبرني أنني لا أعرف عملي، جردني من السيطرة على نفسي ودفعني إلى المناقشة ومحاولة تبرير نفسي. وقد احتاج ذلك إلى الكثير من السيطرة على النفس، لكن الأمور سارت على أتم ما يرام، ولو أخبرته أنه مخطئ وبدأت في مناقشته، لتطورت الأمور ووصلت إلى المحاكم وإلى الشعور المرير والخسارة المادية وخسارة زبون جيد. أجل، لقد اقتنعت أنه من الخطأ أن تخبر الشخص الآخر أنه على خطأ".

لنأخذ مثلاً آخراً، وتذكر أن تلك الحالات التي أذكرها تنطبق على تجارب آلاف الناس.

يعمل ر. ف. كرولي بائعاً لدى شركة أخشاب غاردنرو، تايلور في نيويورك. ذكر كرولي أنه كان يتعامل مع تجار أخشاب متصلبين برأيهم، وكان يخبرهم دائماً أنهم مخطئون. وقد أجرى عدة نقاشات معهم أيضاً، إلا أن ذلك لم ينفعه بشيء. لأن أولئك التجار هم كلاعبي البايسبول، إذا اتخذوا قراراً لا يتخلون عنه.

وجد السيد كرولي أن مصنعه يخسر آلاف الدولارات بسبب النقاشات التي يقوم بها. وعندما انخرط في معهدي، قرر أن يغير أساليبه ويتخلى عن النقاشات. فكيف كانت النتيجة؟ إليك قصته كما رواها أمام أصدقائه من الطلبة:

قرع جرس الهاتف في مكتبي ذات صباح. كان على الطرف الآخر شخصاً متمكناً، بادر حديثه بالقول أن شاحنة أخشاب نقلت إلى مصنعه لم

تلق استحسانا، قال المفتش لديهم أن الخشب هو 55٪ أدنى من المستوى المطلوب. وطبقاً لذلك، رفضوا قبول الطلب.

وبسرعة اتجهت نحو المصنع وأنا أفكر بطريقة جيدة لمعالجة الموقف. وخلال ظروف مماثلة، كنت أصطحب قائمة درجات الخشب، ونتيجة لخبرتي ومعرفتي كمفتش أخشاب، أستطيع أن أقنع التاجر أن الخشب هو في المستوى المطلوب، وإنه أخطأ قواعد تصنيف الأخشاب. لكنني فكرت في استخدام القواعد التي تعلمتها في المعهد.

حين وصلت إلى المصنع، وجدت الوكيل والمفتش في نقاش محتدم، ومستعدان للخوض في قتال. سرنا نحو الشاحنة التي أفرغت نصف حمولتها، وطلبت أن يتابع تفريغها كي أطلع على سير الأمور. كما طلبت من المفتش أن يلقي بالقطع التي يرفض استلامها جانباً، والقطع الجيدة في الجانب الآخر.

وبعدما وقفت أراقبه بقليل، اكتشفت أن ذلك المفتش دقيق جداً حتى أنه بدأ يخالف القواعد المتبعة في تصنيف الأخشاب. وتبين لي أن هذا المفتش تعلم أصناف الأخشاب بشكل عام، لكنه لم يكن ذلك المفتش المجرب والمنافس. وكانت لي خبرة أكثر منه، ولكن هل تقدمت بأي اعتراض نحو طريقته في التصنيف؟ كلا! أبداً ! بقيت أراقبه، ثم بدأت في إلقاء الأسئلة حول أسباب رفضه لبعض القطع، من دون أن أذكر أنه على خطأ. بل أكدت أن سؤالي ينحصر في اهتمام المصنع لإعطائهم ما يريدون تماماً في الشحنات المقبلة.

ومن خلال السؤال بطريقة ودية وبروح من التعاون وبالإلحاح على صحة ما يقوله، هدأت من روعه وبدأ الجليد يذوب بيننا. وقد ذكرت ملاحظة بالصدفة ولّدت لدي فكرة من أن القطع التي لم ترقه هي بالفعل في المستوى المطلوب. ومع ذلك، كنت حذراً جداً في توصيل أفكاري وإقناعه بها.

تغير أسلوبه تدريجياً. واعترف أخيراً أنه تعوزه الخبرة في أنواع الأخشاب، وبدأ يسألني عن كل قطعة يتم تفريغها. وكنت أشرح له مزايا كل قطعة وأنا ألح أن ليس عليه القبول بها إن لم تناسب طلبه. وأخيراً شعر بالذنب إزاء كل قطعة وضعها جانباً، ووجد أن الخطأ هو خطأ مصنعهم الذي اختار تلك النوعية من الأخشاب.

انتهى الأمر بقبوله الحمولة كلها، ومن ثم تلقينا شيكاً بثمنها كاملاً.

تلك الحادثة، ومن خلال القليل من اللباقة والتفكير والتصميم على تجنب إخبار الشخص الآخر انه على خطأ، أنقذت الشركة من خسارة محتمة.

وبالمناسبة، لا أذكر أي جديد في هذا الفصل، فمنذ تسع عشر قرناً تقريباً، قال السيد المسيح:

"إتفق مع مناوئك بسرعة".

بمعنى آخر، لا تناقش زوجك أو زبونك أو مناوئك.

لا تخبره أنه مخطئ، ولا تثير غضبه، لكن استخدم القليل من اللباقة والذكاء.

وقبل 2200 سنة من ميلاد السيد المسيح، قدم الملك أختوي العجز نصيحة لابنه، نصيحة نحن بحاجة ماسة إليها اليوم. قال الملك أختوي منذ أربعة آلاف سنة تقريباً: "كن دبلوماسياً، فإن ذلك سيساعدك في كسب وجهة نظرك".

فإن أردت أن تستميل الناس إلى طريقتك في التفكير، إليك بهذه القاعدة: أبد احترامك لآراء الآخرين. ولا تخبر إنساناً أنه مخطئ...

الطريق العام إلى تفكير الناس:

إذا ثار غضبك وتفوهت بكلمة أو اثنتين، ستجد الوقت ملائماً لتفريغ غيظك. لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل سيشاركك الراحة؟ وهل نبرتك القتالية وأسلوبك المعادي يسهل عليك الاتفاق معه؟

قال وودرو ويلسون:

"إذا جئتني وقبضتك منكمشة، أعدك أن قبضتي ستكون أشد من قبضتك، وإذا جئتني تقول: دعنا نجلس ونتحادث، وإن اختلفت آراؤنا، لنتفهم أسباب الخلاف"، عندئذ نكتشف أننا لا نختلف كثيراً، وإن النقاط التي لا نتفق عليها قليلة بينما النقاط التي نتفق عليها كثيرة. وإن كان لدينا الصبر والأناة والنية على الاتفاق، فإننا سنتفق".

لم يثنِ على حقيقة تلك العبارة أحد مثل جون د. روكفلر فقد كان روكفلر أشد الرجال عرضة للاحتقار في كولورادو. وكانت أكثر الإضرابات الدموية تهز تاريخ الصناعة الأمريكية طيلة سنتين رهيبتين. فقد كان عمّال المناجم يطالبون بزيادة الأجور من شركة كولورادو للمحروقات والحديد، التي كان روكفلر يسيطر عليها. فأتلفت الممتلكات واستدعيت الفرق المجندة، وأريقت الدماء، وأطلقت النيران على المضربين وخرق الرصاص أجسادهم. في ذلك الحين، وفي ذلك الجو المشبع بالحقد، أراد روكفلر أن يكسب المضربين إلى جانبه. وقد حقق ذلك. كيف؟ إليك قصته:

بعد أسابيع قضاها في كسب الأصدقاء، خاطب روكفلر ممثلين عن الإضراب. وكان خطاباً مهذباً قطعة أدبية رائعة، كانت له نتائج مذهلة. فقد استطاع تهدئة موجات العنف والحقائق بأسلوب الكراهية التي هددت باحتواء روكفلر. كما فاز بجمع من المعجبين، فقد عرض الحقائق بأسلوب ودي أعاد المضربين إلى عملهم من دون التفوه بأية كلمة عن زيادة أجورهم التي حاربوا بعنف من أجلها.

هنا مقدمة الخطاب الرائع، لاحظ كيف أنه يشع بالتودد. تذكر أن روكفلر يتحدث إلى رجال أرادوا قبل أيام أن يعلقوه من عنقه إلى شجرة تفاح حامض، ومع ذلك، ربما لم يستطع أن يكون أكثر تودداً ولطافة لو أنه يخاطب مجموعة إرسالية طبية. فخطابه يشع بعبارات مثل:

إني أفتخر بوجودي هنا، بعدما قمت بزيارتكم في بيوتكم.وقابلت زوجاتكم وأطفالكم، نتقابل اليوم وليس كغرباء، بل كأصدقاء وبروح

من الصداقة المتبادلة والمصالح المشتركة. وليس سبب وجودي سوى لباقتكم.

استهل روكفلر خطابه قائلاً: "إن هذا هو أعظم يوم في حياتي. إذ أنها المرة الأولى التي يتسنى لي خلالها مقابلة ممثلين عن المستخدمين في هذه الشركة العظيمة، إضافة إلى المسؤولين والوكلاء. أؤكد لكم أنني فخور لوجودي بينكم، وأنني سأتذكر هذا الاجتماع طيلة حياتي. ولو عُقد هذا الاجتماع قبل أسبوعين، لوقفت بينكم كالغريب ولن أتعرف إلا على وجوه قليلة. ولكن بعدما سنحت لي الفرصة في الأسبوع الماضي لزيارة جميع المخيمات في حقول الفحم الجنوبية، والتحدث مع كل الممثلين ما عدا الذين كانوا في الخارج، وبعدما قمت بزيارة منازلكم وقابلت زوجاتكم وأطفالكم، نتقابل اليوم، ليس كغرباء، بل كأصدقاء، وبروح من الصداقة المتبادلة والمصلحة المشتركة، يسعدني أن أستغل الفرصة من أجل مناقشة مصالحنا المشتركة. وبما أن هذا الاجتماع هو لزعماء الشركة وللممثلين عن المستخدمين، فإن سبب وجودي هو لباقتكم، لأنني لست محظوظاً لأكون أحد الفريقين، ومع ذلك أشعر بأنني قريب جداً منكم، لأنني أمثل صاحب الإنتاج والمدراء معاً". أليس هذا مثلاً رائعاً عن فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟

لنفترض أن روكفلر اختار وسيلة مختلفة. وأنه خاض نقاشاً مختلفاً مع أولئك العمّال وجمع لهم الحقائق. ولنفترض أنه استطاع من خلال قواعد المنطق أن يبرهن أنهم على خطأ، فماذا يمكن أن يحدث؟ إنه سيثير المزيد من الغضب ومن الكراهية والثورة.

إذا كان قلب الشخص الآخر مليئاً بالضغينة والسخط نحوك، لن تتمكن من إقناعه بوجهة نظرك ولو استخدمت منطق الدنيا. فالآباء الماهرون والرؤساء والأزواج المسيطرون والزوجات المتذمرات، يجب أن يعلموا أن الآخرين لا يرغبون في تغيير آرائهم. وليس باستطاعة أحد أن يحملهم على القيام بذلك. ولكن بالإمكان اقتيادهم لفعل ذلك إذا كنا لطفاء وودودين أكثر مما نحن في الواقع.

قال لنكولن ذلك قبل أكثر من مئة سنة. إليك كلماته:

هناك قول قديم حقيقي يقول: "إن قطرة عسل تجذب ذباباً أكثر من غالون علقم". والأمر كذلك بالنسبة للناس. فإن أردت أن تجذب الشخص الآخر إلى وجهة نظر، أقنعه أولاً أنك صديقه المخلص. وسيكون ذلك قطرة العسل التي تجذب قلبه وبالتالي تفكيره.

يدرك رجال الأعمال أنه من الأفضل التودد إلى العمّال المضربين. فمثلاً، عندما أضرب ألفان وخمسمائة عامل في شركة وايت موتورز من أجل زيادة الأجور، لم يثر غضب الرئيس روبرتف بلاك، ولم يشجب ويهدد أو يتحدث عن الظلم وعن الشيوعية. بل امتدح العمّال المضربين، ونشر إعلاناً في صحيفة كلفلاند، يهنئهم به على الطريقة السلمية التي عبروا بها عن مطالبهم. وحين وجدهم وقد أصابهم السأم، اشترى لهم مضارب وقفازات للعب البايسبول، ودعاهم للعب الكرة في ملعب الشركة. كما استأجر قاعة بولينغ للذين يفضلون تلك اللعبة.

هذا التواجد من جانب الرئيس بلاك نتج عن ما ينتج عنه التودد عادة: نتج عنه الصداقة والألفة. فاستعار المضربون المكانس والمجارف وعربات النفايات وبدأوا في التقاط علب الثقاب والأوراق وبقايا السجائر المبعثرة حول المصنع. تصور ذلك ! تصور المضربين وهم ينظفون المصنع، في الوقت الذي يناضلون فيه من أجل زيادة الأجور والاعتراف باتحادهم. فمثل هذه الحادثة لم يُسمع بها من قبل في تاريخ الحرب العمّالية في أمريكا. وقد انتهى هذا الإضراب بالتوصل إلى حل وسط خلال أسبوع انتهى من دون أي شعور بالحقد أو الضغينة.

كان دانيال ويستر، الذي بدا كإله وتحدث مثل جوهوفا، من أنجح المحامين الذين دافعوا عن قضيته، ومع ذلك، كان يستخدم في أقوى مرافعاته ملاحظات ودية مثل: "إن الأمر يعود إلى المحكمة من أجل البحث في..."، "هذا ربما يستحق التفكير أيها السادة". "هنا بعض الوقائع أثق أنكم لم تتغافلوا عنها، أيها السادة" أو "أنتم من خلال معرفتكم بالطبيعة البشرية، ترون بسهولة أهمية هذه الحقائق". فلا وسائل عراك أو ارتفاع الضغط، ولا محاولة لفرض رأيه على الشخص الآخر، بل استخدم ويستر الأسلوب الهادئ الودي، مما ساعده على اكتساب شهرة واسعة.

ربما لن تستدعي من أجل إضراب أو المرافعة أمام المحكمة، لكن ربما رغبت في تخفيض إيجارك. فهل يفيدك الأسلوب الودي؟ لنرى ذلك:

رغب المهندس و. ل. ستروب في تخفي إيجار منزله، وكان يعلم أن المال صعب المراس. قال السيد ستروب في خطاب ألقاه أمام الصف: "كتبت

أقول لـه أنني سأفرغ المنزل حالما ينتهي عقد الإيجار. في الحقيقة لم أكن أنوي ذلك. بل أردت البقاء إذا ما استطعت تخفيض الإيجار. لكن الوضع بدأ مستعصياً، فقد حاول ذلك الكثيرون من المستأجرين وفشلوا. وكل منهم أخبرني أن المالك صعب المراس ولا يمكن التعامل معه. لكنني قلت في نفسي: "أتعلم فصلاً عن كيفية التعامل مع الناس، وسأجرب ذلك معه ومن ثم أرى ماذا يمكن أن يحدث".

وحالما تلقى رسالتي قدم هو وسكرتيرته لرؤيتي. قابلته على الباب بتحية تشارلي شواب المعتادة، وكنت أشع بالحماس والنية الطيبة. لم أبدأ حديثي عن الإيجار المرتفع، بل بدأت أتحدث عن مدى إعجابي بالبيت. وصدقني، كنت صادقاً في امتداحي ومسرفاً في ثنائي. فهنأته على الطريق التي أتمّ بها البناء، وأخبرته عن رغبتي في البقاء في منزلي سنة أخرى، لكنني لا يمكنني تحمل تكاليفها.

لم يعهد هذا اللقاء من أي مستأجر، وقلما عرف كيف يجيب. ثم بدأ يخبرني عن متاعبه، ويتذمر من المستأجرين. لقد كتب أحدهم أربعة عشرة رسالة لـه، البعض منها مهين جداً. وآخر هدده بإنهاء العقد إذا لم يوقف المستأجر في الطابق الأعلى عن الشخير. ثم قال: "كم هو مريح أن يكون لدي مستأجر قنوع مثلك". ومن دون أي طلب مني، تقدم بتخفيض قليل للإيجار. لكنني أردت تخفيضاً أكثر، فعرضت عليه القيمة التي يمكنني تحملها، فقبلها من دون التفوه بأية كلمة. وفيما هو يغادر، التفت إلي وسألني: "أي نوع من الهندسة الداخلية ترغب في إضفائها على المنزل؟".

لو حاولت أن أخفض الإيجار بواسطة الطرق التي يتبعها الآخرون، أنا متأكد أنني سأواجه الفشل الذي واجهوه. وما يفيد هو الأسلوب الودي المتعاطف والثناء ليس إلا.

منذ، سنوات حين كنت فتىً عاري القدمين، أسير عبر الغابات إلى مدرسة القرية في شمال غربي ميسوري، قرأت ذات يوم قصة خرافية عن الشمس والريح. فقد اختلف الاثنان أيهما الأقوى، فقالت الريح للشمس: "سأبرهن أنني الأقوى. هل ترين هذا الرجل العجوز الذي يرتدي المعطف؟ أراهن أن باستطاعتي أن أجعله يخلع معطفه أسرع منك".

وقفت الشمس وراء غيمة، وبدأت الريح تهب حتى كادت تكون عاصفة، وكلما اشتدت الريح، كلما ازداد الرجال تمسكاً بمعطفه. وأخيراً، هدأت الريح واستسلمت، ثم خرجت الشمس من وراء الغيمة وابتسمت برفق للرجل. وسرعان ما مسح جبينه وخلع معطفه. عندئذ قالت الشمس للريح إن اللطف والصداقة هما دائماً أقوى من العنف والقسوة.

حتى حين كنت فتىً أقرأ هذه الخرافة، كان مغزى تلك الخرافة يتحقق فعلياً في مدينة بوسطن البعيدة، مركز العلم والثقافة التاريخي الذي لم أحلم برؤيته تحقق في بوسطن لدى الطبيب أ. هـ ب، الذي أصبح بعد ثلاثين عاماً أحد طلبتي. إليك قصة الدكتور ب. التي رواها أمام سائر الطلبة:

ضجت صحف بوسطن في تلك الأيام بإعلان طبي ملفّق، إعلان عن متخصصين بالإجهاض وعن أطباء دجالين ادعوا معالجة أمراض الرجال، لكن في الواقع كانوا ينقضون على فريستهم المؤلفة من الكثير من

الضحايا الأبرياء وإرهابهم بحديث مثل: "فقدان الرجولة" وغيرها من الحالات الخطرة. وكانت طريقتهم تنحصر في إبقاء الضحية مليئة بالرعب، وتقديم علاج مزيف لها. وقد تسبب المجهضون بالكثير من الوفيات، لكن القليل منهم جرت محاكمتهم. إذ أن معظمهم يدفع غرامة بسيطة، أو كانوا يتمتعون بنفوذ سياسي.

تأزمت الأمور بشكل خطير حتى أن السكان الصالحين في بوسطن رفعوا سخطهم ونقمتهم، ونادى الواعظون من منابرهم شاجبين تلك الصحف طالبين رحمة الله من أجل توقيف تلك الإعلانات. كما شجبتها الجمعيات المدنية ورجال الأعمال والنوادي النسائية والكنائس وجمعيات الشباب، لكن دون فائدة. وساد قتال عنيف في مجلس التشريع من أجل جعل ذلك الإعلام الكاذب غير شرعي، لكن ذلك لم يلقَ أية نتيجة بسبب النفوذ السياسي.

في ذلك الحين، كان الدكتور رئيس ب. جمعية المواطنين الصالحة في الاتحاد الأعظم للمسعى المسيحي في بوسطن. وقد حاولت جمعيته شتى الوسائل، لكنها باءت بالفشل، وبدا أن محاربة المجرمين المدعين لا أمل منها، وفي ذات ليلة، وبعد منتصف الليل، حاول الدكتور ب. شيئاً بدا أن ما من أحد في بوسطن فكّر في محاولته. حاول أن يكون لطيفاً متحمساً للأمور ومتيناً، حاول أن يجعل رؤساء التحرير يرغبون فعلياً في توقيف تلك الإعلانات. فكتب إلى رئيس تحرير بوسطن هيرالد، يخبره عن إعجابه الشديد بصحيفته. فهو يقرأها دائماً، لأن تقسيم الأخبار واضح ولا تحيز فيها، وأن المحررين ممتازون.

وأنها صحيفة عائلية رائعة، كما أعلن الدكتور ب. أنها في رأيه أفضل صحيفة في إنكلترا الجديدة، وأروع صحيفة في أمريكا "لكن"، تابع الدكتور ب. لدى أحد أصدقائه فتاة صغيرة. أخبره أنها قرأت إحدى الإعلانات بصوت مرتفع أمامه ذات ليلة، وهو إعلان عن مجهض متخصص، ثم سألته ماذا تعني الجملة، وبصراحة، شعر بالإحراج، ولم يدر ما يقول. إن صحيفتك تدخل أفضل بيوت بوسطن، وإن حدث ذلك في منزل صديقي، أليس من المحتمل أن يحدث في أي منزل أيضاً؟ لو كان لديك ابنة صغيرة، هل تريد منها أن تقرأ مثل تلك الإعلانات؟ وإذا قرأتها وسألتك عنها، كيف تشرحها لها؟

من المؤسف أن يكون لدى صحيفة رائعة مثل صحيفتك، وهي صحيفة متكاملة من كل جانب هذه الظاهرة التي تجعل الآباء يتجنبون وصفها أمام فتياتهم. أليس من محتمل أن آلاف القراء يشعرون بمثل ما أشعر به؟ بعد يومين، كتب رئيس تحرير "بوسطن هيرالد" رسالة إلى الدكتور، وقد احتفظ بها الدكتور في ملفاته طيلة ثلث قرن وقدمها لي حين أصبح عضواً في معهدي. وهي الآن أمامي، وتاريخها يعود إلى 13 تشرين الأول، سنة 1904.

الدكتور أ. هـ ب.

بوسطن، ماس

سيدي العزيز:

أشعر حقاً بالامتنان نحوك بسبب الرسالة التي بعثت بها إلى رئيس التحرير، حتى أنني قررت أخيراً الإقدام على شيء كنت متردداً بشأنه منذ أن توليت عملي هنا.

ابتداءً من نهار الاثنين، قررت أن تصدر صحيفة "بوسطن" هيرالد خالية تماماً من الإعلانات المشينة. وسأقضي على إعلانات البطاقات الطبية والحقن المهدئة وما يشابهها. أما الإعلانات التي يستحيل إلغاءها، فإنها ستنشر بأسلوب لا يدعو إلى الاشمئزاز والقرف.

أشكرك مرة ثانية لرسالتك اللطيفة التي ساعدتني في هذا المضمار، وأرجو أن أبقى صديقك.

المخلص و. إ. هاسكل

الناشر

كان إيسوب خادماً يونانياً يعيش في قصر كريزيس، ويحيك الخرافات الخالدة منذ ستمائة سنة قبل السيد المسيح. ومع ذلك، فإن الحقائق التي علمها عن الطبيعة الإنسانية هي حقيقية تماماً في بوسطن وبرمنغهام مثلما كانت في أثينا منذ خمس عشر قرناً. فالشمس تستطيع أن تجعلك تخلع معطفك أسرع من الريح، واللطيف والتودد والثناء يستطيع أن يجعل الناس يغيرون أفكارهم بسرعة أكثر مما يستطيع الغضب والثورة.

تذكر ما قاله لنكولن:

"إن قطرة عسل تجذب ذباباً أكثر من غالون علق". حين ترغب أن تجب الناس إلى طريقة تفكيرك، لا تنسى أن تستخدم هذه القاعدة:

ابدأ الحديث بطريقة ودية.

سر سقراط:

أثناء التحدث إلى شخص ما، لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها. بل ابدأ بالتأكيد - وثابر على التأكيد - على الأشياء التي تتفقان بشأنها. ثابر على التأكيد - إذا أمكنك - أنكما تسعيان إلى النتيجة ذاتها، وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في النتيجة وليس الهدف.

استدرج الشخص الآخر ليقول: "أجل، أجل"، منذ البداية. واجعله يتجنب قول "كلا".

يقول البروفيسور أوفرستريت في كتابه "التأثير بالسلوك الإنساني": "إن الجواب السلبي هو أصعب معضلة يمكن التغلب عليها. حين يقول إنسان "كلا"، جميع كبريائه يتطلب منه أن يبقى مصراً على رأيه. وربما يشعر فيما بعد أن "كلا" هي الجواب الخطأ، بالإضافة إلى وجوب أخذ كبريائه بعين الاعتبار! فحين يقول شيئاً، يجب أن يلازم قوله. وهكذا، من المهم جداً أن نبدأ حديثاً من الناحية الإيجابية!".

إن المتحدث البارع هو من يحصل "منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية". فهو بذلك يحرك العمليات النفسية في المستمع إلى الناحية الإيجابية. هذه العملية تشبه حركة كرة البليارد، حين تصوبها إلى جهة ما، تكسب قوة للابتعاد عنه، قوة عظيمة تعيدها إلى الناحية المقابلة.

إن الترتيبات النفسية واضحة هنا. عندما يقول الإنسان "كلا" من دون أن يعني ما يقول، هو يعني أكثر من مجرد كلمة مؤلفة من حرفين. فجسده

بكامله - بفدده وأعصابه وعضلاته - يتحد بحالة من الرفض. وهناك عادة تراجع جسدي مؤقت، أو استعداد للتراجع. وكل الجهاز العصبي - العضلي يتهيأ للابتعاد عن القبول.

لكن حين يقول الإنسان "نعم"، لا تحدث أي من تلك النشاطات. بل يصبح الجسد في حركة ناشطة للقبول والأسلوب المنفتح. لذلك، كلما استطعنا الحصول على أجوبة إيجابية منذ البداية، كلما ازداد نجاحنا في استقطاب الانتباه نحو هدفنا.

والإجابة الإيجابية هي عملية سهلة للغاية. وكم هي عملية مهملة ! وغالباً ما يبدو أن الناس يحصلون على الشعور بالأهمية من خلال الشعور بالعداء. فالمتطرف يأتي إلى الاجتماع بأخيه المحافظ وفي الحال يثير غيظه ! فما هي الفائدة من وراء ذلك؟ فإذن افعل ذلك من أجل الشعور بالفرح، يجب أن يُعذر. ولكن إذا كان يتوقع التوصل إلى شيء، لا يكون سوى أحمق !

اجعل الطالب يقول "كلا" منذ البداية، أو اجعل الزبون أو الطفل أو الزوج أو الزوجة تقول "كلا"، عندئذ، يجب استخدام حكمة وصبر الملائكة لتحويل هذا الجواب السلبي اللعين إيجابياً". إن استخدام الوسيلة الإيجابية جعلت جايمس إبرسون، مدير مصرف "غرينويتش سايفينغز" (9) في مدينة نيويورك، قادراً على الاحتفاظ بزبون رفيع المستوى. قال السيد إبرسون: "جاء هذا الرجل لفتح حساب، فأعطيته الطلب الاعتيادي لملئه. أجاب على بعض الأسئلة بطيبة خاطر، ولكنه رفض الإجابة على البعض الآخر.

قبل أن أبدأ بدراسة العلاقات الإنسانية، كنت أقول للزبون أنه إذا رفض منح المصرف تلك المعلومات، يرفض فتح حساب له. ولقد خجلت لأنني اقترفت مثل هذا الذنب في الماضي. ومن الطبيعي أن أشعر بالزهو لجوابي هذا. لأنني كنت أبدي للزبون من يكون الرئيس، وبوجوب عدم التعرض لقواعد المصرف. لكن هذا التصرف لم يمنح الشعور بالأهمية والترحاب للرجل الذي قدم لإعطائنا مناصرته.

قررت في ذلك الصباح أن أستخدم القليل من حكمة الحصان. فقررت أن لا أتحدث عما يريده المصرف، ولكن عما يريده الزبون. وفوق ذلك، قررت أن أستدرجه لقول "نعم" منذ البداية، فوافقته الرأي وأخبرته أن المعلومات التي يرفض منحنا إياها ليست ضرورية بتاتاً.

"لكن"، قلت له: "لنفترض أن لديك مالاً في هذا المصرف بعد وفاتك، هل ترغب أن يحوّل مالك إلى أقربائك طبقاً للقانون؟ فأجاب: "طبعاً !".

- ألا تعتقد أن من المستحسن إعطاءنا اسم قريبك حتى في حالة وفاتك، كي نستطيع تحقيق رغباتك من دون أي خطأ أو تأخير؟

- "نعم"، قالها ثانية.

وسرعان ما تغير أسلوب الزبون حين علم أننا لا نطلب تلك المعلومات من أجلنا، بل من أجله. وقبل أن يغادر المصرف، لم يعطنا هذا الشاب المعلومات التامة عن نفسه فحسب، بل فتح حساب اعتماد يجعل من والدته المستفيدة من حسابه، ثم أجاب عن كل الأسئلة المتعلقة بوالدته بكل طيبة خاطر.

لقد وجدت من خلال استدراجه لقول "نعم" منذ البداية، أنه نسي الأمر، وكان سعيداً لكل ما اقترحته عليه".

قال جوزيف اليسون الذي يعمل بائعاً لدى شركة وستينغ هاوس: "هناك رجل في منطقتي كانت شركتنا ترغب في البيع له. وقد قصده الباعة قبلي منذ عشر سنوات من دون أن يتمكنوا من بيعه شيئاً. وحين تسلمت المنطقة، قصدت مكتبه طيلة ثلاث سنوات من دون الحصول على أي طلب. وأخيراً، وبعد ثلاثة عشرة سنة من الزيارات وأحاديث البيع، استطعنا أن نبيع عدة محركات. فإن أعجبته، شعرت بالتأكيد أنه سيطلب عدة مئات منها. وهذا ما توقعته.

كنت أعلم أنها محركات جيدة، وهكذا، حين قمت بزيارته بعد ثلاثة أسابيع، كنت أخطو نحو النجاح.

لكنني لم أخطو كثيراً نحو النجاح لأن المهندس قابلني بإعلانه المفاجئ؟ "لن نستطيع شراء بقية المحركات منك يا اليسون". فسألت بانزعاج: "لماذا؟"

- "لأن محركاتك ذات حرارة مرتفعة، ولا يمكنني لمسها بيدي".

علمت أن النقاش لا يجدي. وقد جربت تلك الطريقة منذ زمن بعيد، ففكرت في الحصول على جواب "نعم". وقلت: "حسناً، انظر الآن يا سيد سميث. أوافقك على ذلك مئة بالمئة، فإن كانت تلك المحركات ذات حرارة مرتفعة، لا ينبغي أن تشتري أياً منها. بل يجب أن تشتري محركات لا تتعدى

حرارتها معدل حرارة الاتحاد الوطني للصناعات الإلكترونية. أليس ذلك صحيحاً؟

"نعم" قال موافقاً، "هذا صحيح تماماً. لكن محركاتك ذات حرارة أكثر". لم أناقشه حول ذلك، لكنني قلت فقط: "كم تبلغ درجة حرارة غرفة الصهر؟".

- حوالي 75 درجة فهرنهايت

حسناً، إذا كانت درجة حرارة غرفة الصهر 75، أضف على ذلك 72، فإن المجموع يكون 147، أليست هذه الحرارة كافية لحرق يدك؟

قال نعم ثانية.

- حسناً، أليس من المستحسن إبعاد يدك عن المحرك؟

-" نعم، أعتقد أنك على حق". قال موافقاً معي. بقينا نتحدث لفترة من الزمن. ثم نادى سكرتيرته وطلب ما يعادل قيمته 35.000 دولاراً من المعدات.

لقد تطلب مني سنوات وكلفني آلاف الدولارات قبل أن أتعلم أخيراً أن النقاش لا يجدي شيئاً، وأنه من المريح جداً ومن المثير جداً التطلع إلى الأشياء من خلال وجهة نظر الآخرين، واستدراجهم لقول "نعم".

كان سقراط، "موقظ أثينا"، فتىً لامعاً مع أنه قضى عمره عاري القدمين، وتزوج من فتاة عمرها تسعة عشرة سنة، في حين كان عمره أربعين، والصلع قد غزا رأسه. لقد فعل شيئاً لم تستطع حفنة من رجال التاريخ أن تفعله: غيّر مجرى تفكير الإنسانية، والآن، وبعد ثلاثة وعشرين

قرناً من وفاته، يُحتفل بذكراه على أنه أعقل المقنعين الذين استطاعوا التأثير بهذا العالم المتشابك.

فما هي طريقته؟ هل كان يخبر الناس أنهم مخطئون؟ كلا، ليس سقراط من يفعل ذلك. لقد كان عاقلاً جداً ليفعل ذلك. وطريقته التي تدعى الآن "طريقة سقراط"، ترتكز على استدراج الشخص الآخر لقول "نعم". فكان يسأل أسئلة تجعل مناوئه يتفق معه في الرأي. فكان يكسب الموافقة إثر الموافقة حتى يحصل على ملء ذراع من أجوبة "نعم". ويبقى يلقي الأسئلة حتى يجد مناوئه نفسه وقد عانق النتيجة التي كان يرفضها كلياً منذ دقائق قليلة.

في المرة القادمة، حين نريد أن نتظاهر بالذكاء ونخبر الشخص الآخر أنه على خطأ، لنتذكر سقراط العاري القدمين ونسأل أسئلة لطيفة، أسئلة تستدعي الإجابة بنعم.

لدى الصينيين قول مأثور يحفل بحكمة الشرق:

"من يخطو بلطف يسير طويلاً".

أولئك الصينيون أمضوا خمسة آلاف سنة في دراسة الطبيعة البشرية، واستطاعوا الخروج بحكمة أكيدة هي: "من يخطو بلطف يسير طويلاً".

فإن أردت أن تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك، إليك بهذه القاعدة:

استدرج الشخص الآخر لقول "نعم" في الحال.

كيف تحصل على التعاون:

ألا تؤمن بالأفكار التي تكتشفها بنفسك أكثر من تلك التي تقدم إليك على طبق من فضة، إذا كان الأمر كذلك أليس من المزعج أن تفرض آراءك على الآخرين؟ أليس من الأكثر حكمة تقديم المقترحات وترك الآخرين يفكرون بالنتائج بأنفسهم

مثال على ذلك: وجد السيد أدولف سلتز من فيلادلفيا والذي كان أحد طلبتي، يواجه ضرورة توليد الحماس في نفوس مجموعة من بائعي السيارات بعدما خاب أملهم وبعدما دعا إلى اجتماع عام، حثّ رجاله على أن يخبروه بما يقنعونه منه، وأثناء الحديث كتب أفكارهم على لوح ثم قال: "سأعطيكم جميع ما تتوقعونه مني والآن سأخبركم بالحق الذي أتوقعه أنا منكم". جاءت الأجوبة سريعة الإخلاص والأمانة والنشاط والتفاؤل وفريق عمل ثمان ساعات من العمل بحماس. حتى أن رجلاً تطوع للعمل أربعة عشر ساعة في اليوم. وانتهى الاجتماع بشجاعة جديدة وبحماس جديد، وقد ذكر السيد سلتز أن زيادة المبيع كانت واضحة تماماً.

قال السيد سلتز: "لقد قام الرجال بتعهد أخلاقي. وطالما أنا باقٍ على العهد، صمموا بدورهم البقاء على عهدهم. وسؤالي لهم عن أمانيهم ورغباتهم كانت الطلقة في الذراع التي يحتاجونها.

ما من رجل يحب أن يشعر شيئاً أو قيل له افعل شيء نحن نفضل أن نشعر أننا من يشتري طبقاً لذوقنا أو نتصرف طبقاً لأفكارنا. نحن نرغب أن نُسأل عن رغباتنا واحتياجاتنا وأفكارنا.

لنأخذ حال أنوجين ونسون مثالاً على ذلك. فقد فَقَد آلاف لا تحصى من الدولارات في العمولة قبل أن يتعلم هذه الحقيقة. يعمل السيد ونسون في بيع التصاميم في أستوديو يصمم الأزياء للتجار. فقام السيد ونسون بزيارة لأحد مصممي الأزياء المشهورين في نيويورك أسبوعياً طيلة ثلاث سنوات. قال السيد ونسون:

"لم يرفض أبداً مقابلتي، لكن لم يشتر مني شيئاً وكان ينظر إلى التصاميم باهتمام ثم يقول: "لا أظن أننا نتفق سوياً اليوم يا سيد ونسون".

وبعد مئة وخمسين فشلاً أدرك ونسون أنه لابد أن يكون مرتبكاً فكرياً، فقرر أن يكرس أمسية في الأسبوع لدراسة التأثير بالسلوك الإنساني وتنمية أفكار جديدة تولد حماساً جديداً. هنا فكّر بمحاولة أسلوب جديد. فالتقط عدداً من التصاميم غير الجاهزة التي كان يعمل بها الفنانون وأسرع إلى مكتب التاجر قائلاً:

"أريد منك أن تسدي لي خدمة بسيطة فهنا بعض التصاميم غير الكاملة هلا تفضلت وأخبرتني كيف يمكنني إنهاءها بطريقة تلاءم طلبك؟".

حدّق التاجر بالتصاميم لفترة من دون التفوه بأية كلمة، ثم قال: "اتركها معي بضعة أيام يا ونسون وعد لرؤيتي فيما بعد".

عاد ونسون بعد ثلاثة أيام وحصل على مقترحاته، ثم أعاد التصاميم إلى الأستوديو وأنجزها طبقاً لأفكار الزبون. فما كانت النتيجة؟ جرى القبول بها جميعاً.

حدث ذلك منذ تسعة أشهر، ومنذ ذلك الحين، بدأ الزبون في طلب المزيد من مختلف التصاميم، وكلها كانت تنجز طبقاً لأفكاره، وأسفر ذلك عن كسب ونسون لأكثر من ستمائة دولار في العمولة. قال السيد ونسون: "أدركت الآن سبب فشلي في السنوات الماضية في بيع هذا الزبون. لقد كنت أحثه على شراء ما أعتقد أنه الأصح. والآن أفعل عكس ذلك. فأنا أحثه على إعطائي أفكاره. وهو يشعر الآن أنه يصمم الأزياء بنفسه، وبالفعل، هو يفعل ذلك. لم يعد عليّ أن أبيعه الآن. لأنه هو من يشتري".

عندما كان ثيودور روزفلت حاكم نيويورك، أنجز عملاً ويذا، بقي على علاقة وثيقة مع رؤسائه السياسيين، وأجبرهم على تحقيق إصلاحات كانوا يمقتون تحقيقها. وهذا ما فعله:

حين يجب ملء وظيفة شاغرة، كان يدعو رؤساءه السياسيين، لتقديم مقترحاتهم. قال روزفلت: "كانوا يقترحون في البدء زعيم حزب منكسر، وهو نوع من الرجال الذين يجب العناية بهم. عندها أخبرهم أن تعيين هذا النوع من الرجال لا يناسب سياسياً، كما أن الجمهور لا يقبل به. ثم يقترحون اسم زعيم آخر. ذو مركز دائم وإن لم يكن شيئاً ضده، لديه القليل ممن يدعمونه. فأقول لهم إن مثل هذا الرجل لا يتلاقى مع طموحات الشعب، وأدعو للبحث عن رجل يناسب المركز.

ويأتي اقتراحهم الثالث برجل مناسب تقريباً، وليس مناسباً تماماً.

عندئذ أشكرهم وأطلب منهم المحاولة مرة أخرى، ويأتي اقتراحهم الرابع مقبولاً، فيقترحون الاسم الذي كنت اخترته بنفسي، فأعبر لهم عن

شكري العميق لتعاونهم، وأعيّن ذلك الرجل تاركاً لهم الفضل في تعيينه.. فأخبرهم أنني قمت بذلك من أجل إرضائهم، والآن جاء دورهم لإرضائي.

وقد فعلوا ذلك. فعلوا ذلك حين أقروا الإصلاحات لقائمة الخدمة المدنية وقائمة الإعفاءات من الضرائب.

تذكر أن روزفلت ذهب بعيداً لاستشارة الآخرين وإبداء الاحترام لنصائحهم. وحين يقوم بتعيين شخص ما، يدع رؤسائه يشعرون أنهم هم الذين اختاروا المرشح وأن الفكرة هي فكرتهم.

استخدم الفكرة ذاتها بائع سيارة في لونغ آيلاند، من أجل بيع سيارة مستعملة لرجل اسكتلندي وزوجته. فعرض بائع سيارة إثر السيارة لكن الاسكتلندي كان دائماً يجد فيها عيباً ما، فهذه غير مناسبة وتلك من الطراز القديم أو ثمنها مرتفع جداً. ودائماً مرتفع جداً. إزاء ذلك، لجأ البائع الذي كان طالباً في معهدي، لجأ إلى الطلاب من أجل مساعدته. فنصحناه أن يقلع عن بيع "ساندي" وأن يترك "ساندي" يشتري لنفسه. وقلنا، بدلاً من إخبار "ساندي" ماذا يفعل، لما لا تتركه يخبرك ما الذي يجب أن تفعله من أجله؟ دعه يشعر أن الفكرة هي فكرته. بدا ذلك صحيحاً وهكذا حاول البائع القيام بذلك حين أراد الزبون أن يبدل سيارته القديمة بسيارة جديدة، فقد علم البائع أن هذه السيارة المستعملة ربما تعجب "ساندي". فالتقط الهاتف وطلب من "ساندي" أن يقدم له خدمة وأن يأتي لرؤية السيارة وإسداء النصيحة بشأنها.

عندما وصل ساندي قال البائع: أنت زبون ماهر تعرف قيمة السيارات. هل تفضلت ونظرت إلى السيارة ثم تجربها وتخبرني بكم أشتريها؟".

ابتسم ساندي ابتسامة عريضة وأخذ يتفحص السيارة ثم قادها على بول فار الملكة انطلاقاً من جمايكا حتى فوست هيلتر وحين عاد، قال:

"إذا استطعت شراء هذه السيارة بثلاث مائة، تكون قد أجريت صفقة رابحة". فسأله البائع: "إذا استطعت الحصول عليها بهذا الثمن، هل ترغب بشرائها مني؟".

وبالفعل، انتهى الأمر بعقد الصفقة، فالفكرة هي فكرته، وهو من نصح بشرائها.

هذا الأسلوب اتبعه صانع معدات الأشعة في بيع تجهيزاته إلى إحدى المستشفيات الكبرى في بروكلين. وكانت تلك المستشفى تبني مبنى إضافياً لتجهزه بأفضل التجهيزات في أمريكا وقد ضاق ذرع الدكتور ل. المسؤول من دائرة الأشعة، بالبائعين الذين طالما امتدحوا تجهيزاتهم.

لكن أحد البائعين كان أكثر مهارة من غيره. فقد علم كيف يعالج الطبيعة البشرية أكثر من الآخرين، فكتب رسالة جاء فيها:

لقد أنجز مصنعنا مؤخراً نوعاً جديداً في تجهيزات الأشعة. وقد وصلت أول شحنة من هذه الآلات إلى مكتبنا. وهي ليست كاملة. نحن نعرف ذلك، ونريد تحسينها، وسنكون شاكرين جداً لو يتسنى لك الوقت للتدقيق بها وإعطائنا آراءك حول كيفية إتمامها لتناسب نوع اختصاصكم.

أعرف تماماً مدى انشغالك، لذلك أكون سعيداً لإرسال سيارتي لاصطحابك ساعة تشاء.

قال الدكتور ل. وهو يسرد قصته: "لقد دهشت تماماً حين تلقيت الرسالة. إذ لم يسبق لي أن طلب مني صانع آلات الأشعة تقديم نصيحتي، الأمر الذي جعلني أشعر بأهميتي. وكنت منشغلاً جداً طيلة هذا الأسبوع إلا أنني ألغيت موعداً للعشاء من أجل رؤية تلك التجهيزات. وكلما دققت النظر بها، كلما اكتشفت مدى إعجابي بها.

لم يحاول أحد بيعها لي، فشعرت أن فكرة إنشاء تلك التجهيزات للمستشفى هي فكرتي الخاصة. لقد اشتريتها بنفسي بسبب مزاياها الجيدة، وطلبت نقلها وتركيبها.

جرب هذه الوسيلة أيضاً رجل من نيو برانس ويك منذ عدة سنوات وقد استطاع كسبي زبوناً له. ففي ذلك الوقت كنت أخطط للقيام بصيد الأسماك وقيادة زورق في نيو برانس ويك وهكذا كتبت إلى مكتب السياحة للاستعلامات. وضع اسمي وعنواني بوضوح على اللائحة العامة.

وسرعان ما انهالت عليّ الرسائل والكتيبات من المخيمات والمرشدين. أصابتني الحيرة ولم أعرف كيف أختار. إلى أن قام أحد أصحاب المخيمات بعمل ذكي. فأرسل إليّ أسماء وأرقام هواتف عدة أشخاص من نيويورك سبق أن قدم لهم خدماته، وطلب مني الاتصال بهم والاكتشاف بنفسي ماذا قدمه لهم.

ولدهشتي، وجدت أنني أعرف أحد الرجال الذين ذكرت أسماؤهم في اللائحة فاتصلت به أسأله عن تجربته بعد ذلك اتصلت بذلك المخيم فور وصولي.

لقد حاول آخرون بيعي خدماتهم، لكن أحدهم تركني أشتري بنفسي: "فكان الفائز".

وهكذا، إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك إليك بهذه القاعدة: دع الشخص الآخر يشعر أن الفكرة هي فكرته.

منذ خمسة وعشرين قرناً، قال أحد حكماء الصين، واسمه لاوتسي، بعض الأشياء التي يمكن للقراء استخدامها:

"إن سبب تلقي البحار والأنهار مياه مئات الينابيع الجبلية يكمن في كونها أدنى منها. وهكذا تستطيع التحكم بكل الينابيع الجبلية. وهكذا، إن أراد الحكيم أن يكون فوق سائر الناس، يجب أن يضع نفسه أدنى منهم، وإن أراد أن يكون في مقدمتهم، يضع نفسه خلفهم. وهكذا، رغم وجوده فوق سائر الناس، فهم لن يشعروا بثقله، ورغم وجوده في المقدمة، فهم لن يعتبروا ذلك إهانة لهم".

مناشدة تروق للجميع:

ترعرعت على أطراف بلدة جايمس، في ميسوري، وقمت بزيارة مزرعة جايمس في كيرني بولاية ميسوري حيث ما يزال ابن جيسي جايمس يعيش.

أخبرتني زوجته قصصاً عن سرقة جيسي للقطارات والبنوك ثم توزيع الغنائم على المزارعين الفقراء لكي يسددوا ديونهم.

ربما كان جيسي جايمس يعتبر نفسه مثالياً حقيقياً تماماً مثلما فعل داتش شولتز و "ذو المسدسين"، وكراولي، وآل كابوني، بعد جيلين. والحقيقة هي أن كل من تقابله - حتى ذلك الذي تراه في المرآة - لديه اعتبار واعتزاز شديد لنفسه، ويرغب أن يكون لطيفاً غير أناني في تقديره الخاص.

أوضح ج. بيار بونت مورغان في أحد مقاطعه التحليلية أن الإنسان عادة سببان للقيام بشيء: الشعور بأن ذلك صحيح وحقيقي. والإنسان لم يفكر بالسبب الحقيقي، وليس عليك التأكيد على ذلك. لكننا جميعاً، كوننا مثاليون تماماً، نرغب أن نفكر بالدوافع التي تبدو جيدة. وهكذا، لكي نغير الناس، نناشد النواحي الأكثر نبلاً لديهم.

هل ذلك مثالي جداً ليفيد في الأعمال؟ لنرى ذلك. ولنأخذ حالة هاملتون ج. فاريل رئيس شركة فاريل ميتشيل في غلينولودن بولاية بنسلفانيا. فقد كان لدى السيد فاريل مستأجر مزعج يهدد بترك البيت قبل أربعة أشهر من موعد انتهاء العقد. وكانت قيمة الإيجار خمسة وخمسين دولاراً في الشهر.

قال السيد فاريل وهو يروي قصته أمام الطلبة في معهدي: "لقد أمضى أولئك السكان طيلة فصل الشتاء في منزلي - وهو الفصل الأكثر ارتفاعاً

في السعر. وكنت أعلم أنه من الصعب تأجير الشقة قبل فصل الخريف. وهذا ما سبب لي خسارة مبلغ 250 دولاراً - فثار غيظي.

في الأحوال العادية، كنت سأتوجه إلى المستأجر وأحثه لقراءة العقد جيداً. كنت سأقول أنه إذا غادر المنزل، يتوجب عليه أن يدفع الإيجار كاملاً حسب العقد. وباستطاعتي أن ارغمه على ذلك.

لكنني بدلاً من أن أثور غيظاً، قررت أن أحاول معه وسائل أخرى. فبدأت الحديث كالتالي: "لقد استمعت إلى قصتك يا سيدو دو وما زلت لا أصدق أنك تنوي الانتقال. فقد علمتني السنوات التي قضيتها في عمل التأجير شيئاً عن الطبيعة البشرية واكتشفت أنك رجل ذو كلمة. وفي الحقيقة، أنا متأكد جداً من ذلك، حتى أني أراهن على كونك رجل ذو كلمة.

"إليك باقتراحي الآن، ضع قرارك جانباً بضعة أيام وأعد التفكير به. فإن عدت إليّ بين الفترة الممتدة من الآن حتى مطلع الشهر حين يستحق الإيجار، أخبرني بقرارك الأخير، عندئذ أسمح لك بالانتقال وأعترف في قرارة نفسي أنني كنت مخطئاً في تقديري بك. لكن ما زلت أعتقد أنك رجل ذو كلمة وستبقي على العقد. فقبل أي شيء، نحن إما بشر أو قرود، والاختيار بين الاثنين نقرره نحن أنفسنا".

حين جاء مطلع الشهر، جاءني هذا السيد ودفع لي الإيجار شخصياً. إذ تحدث بالأمر مع زوجته، وقرر أن يبقى. فقد اكتشفا أن الشيء المثالي هو الإبقاء على العقد.

عندما وجد اللورد نورثكلين أن صحيفة تستخدم صورة له لم يكن يرغب في نشرها، كتب إلى رئيس التحرير رسالة. لكنه لم يقل: "أرجو أن لا تنشر هذه الصورة مرة ثانية، لأن ذلك لا يروقني". لكنه ناشد الدافع النبيلة، ناشد احترام ومحبة الأم التي نشعر بها جميعاً. فكتب يقول: "أرجو أن لا تنشر صورتي هذه بعد اليوم. فأمي لا ترضى بذلك".

وعندما رغب جون دز روكفلر توقيف مصوري الصحف عن التقاط صور لأطفاله، هو أيضاً ناشد الدوافع النبيلة. فلم يقل: "لا أريد نشر صورهم". كلا، بل ناشد الرغبة العميقة الموجودة في داخلنا جميعاً للابتعاد عن أذى أطفالنا. فقال: "أنتم تعلمون أيها الشبان أن بعضاً منكم لديه أطفال، وتعلمون أنه ليس من صالح الأطفال أن يكسبوا شهرة واسعة".

عندما بدأ سايروس هـ. ك. كورتيس، الفتى الفقير من ماني، مجرى حياته اللامعة والتي انتهت بتكديس الملايين حين أصبح مالكاً لصحيفة "ساترداي إيفنينغ بوست" و "ليديز هوم جورنال" حين بدأ عمله، لم يكن ليستطيع استخدام مؤلفين من الدرجة الأولى كي يكتبوا له، فناشد الدوافع النبيلة لديهم. مثال على ذلك، أقنع لويزا ماي الكوت، مؤلفة الرواية الخالدة "نساء صغيرات"، للكتابة له حين كانت في أوج شهرتها. فعل ذلك حين أرسل شيكاً بقيمة مئة دولاراً، ليس لها، لكن إلى الإحسان الذي قدمته له.

وهنا ربما يقول المتشكك: "هذا الكلام يصح لنورثكليف وللروائية العاطفية، لكنني أود لو يفيد مع الأطفال المشاكسين الذين يتوجب عليّ

معرفتهم أكثر من أي أحد آخر. هنا فاتورتك، اعلم أن باستطاعتك تعديلها تماماً كما لو تكون رئيساً للشركة. سأترك القضية لك لتسويتها. وستحقق كل ما تطلبه.

فهل عدّل الفاتورة؟ نعم، بالتأكيد، ثم دفعها بكاملها. وكانت قيمة الفواتير تتراوح بين 150 و 150 دولاراً. وهل رفض أحدهم تسديدها؟ نعم أحد الزبائن رفض أن يدفع مليماً، لكن الخمسة الآخرين دفعوا المبلغ كاملاً وهنا خلاصة الموضوع سلمنا سيارات جديدة للزبائن الستة في السنتين التاليتين !

يقول السيد توماس: "علمتني التجربة حين لا تتوافر معلومات عن زبون، فالقواعد الوحيدة التي يمكن الشروع بها هي الافتراض أنه مخلص وشريف وصادق راغب في دفع الرسوم حالما يقتنع أنها صحيحة. وبكلام أوضح، الناس شرفاء ويرغبون بالقيام بتعهداتهم. وتوقعات هذه القاعدة هي قليلة نسبياً، وأعتقد أن الفرد الذي يميل إلى الخداع، سيتصرف بحسن نية إذا ما جعلته يشعر أنك تعتبره شريفاً وقويماً.

وهكذا، إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك، من المستحسن أن تتبع هذه القاعدة:

ناشد الدوافع النبيلة.

الفصل الرابع
طرق تغيير الناس دون إساءة أو استياء

إذا أردنا أن نغير أحد الناس من دون التسبب بالإساءة إليهم أو إثارة الاستياء، يجب أن نبدأ بأسلوب يحترم ويقبل بشخصيته. فردة الفعل لديه تعتمد على أسلوبنا.

كيف تنتقد من دون أن تثير الاستياء؟

كان تشارلز شواب يمر عبر أحد مصانع الفولاذ بعد ظهر أحد الأيام حين مرّ بالقرب من مستخدميه الذين كانوا يدخنون. فوق رؤوسهم علقت إشارة تقول "ممنوع التدخين". فهل لفت انتباههم وقال: "ألا تعرفون القراءة ؟" كلا، ليس شواب من يفعل ذلك. بل سار نحوهم وقدم سيجاراً لكل واحد منهم قائلاً: "سأكون في غاية الامتنان لو دخنتم هذه في الخارج". عندئذ أدركوا أنه علم بمخالفتهم القانون، وقدروا له حسن معاملته لأنه لم يذكر شيئاً عن الأمر، بل منحهم هدية صغيرة وجعلهم يشعرون بأهميتهم. فهل يمكنك تجنب حب رجل كهذا؟

لقد استخدم جون وانامايكر هذا الأسلوب. فقد اعتاد وانامايكر أن يقوم بجولة في مخزنه الضخم في فيلادلفيا كل يوم. في ذات مرة، وجد

زبونة تنتظر أمام المحاسب، من دون أن يكترث أحد بها. فأين كان الباعة؟ كانوا يتجاذبون أطراف الحديث ويضحكون في الجهة المقابلة. لم ينطق واناميكر بأية كلمة، بل تسلل بهدوء وراء الآلة الحاسبة، وأجرى حساب السيدة بنفسه، ثم سلّم المشتريات إلى البائعين لتوضيبها. بعد ذلك تابع طريقه.

في 8 آذار، سنة 1887، توفي هنري وارد بيتشر البليغ، أو انتقل إلى عالم آخر كما يقول اليابانيون. في يوم الأحد التالي، دعي لايمن أبوت للتحدث من على المنبر الذي بقي صامتاً برحيل بيتشر. وفيما هو يتوق لبذل ما يستطيع، أخذ يكتب ويعيد كتابة موعظته باهتمام يحاكي اهتمام فلوبير. بعد ذلك قرأ موعظته أمام زوجته، فكانت هزيلة مثل سائر الخطابات. وربما كادت تقول لو كانت أقل حكمة: "هذا رهيب يا لايمن. ولن يفيد. كما أنه سيجعل الناس يشعرون بالنعاس، لأن ذلك يشبه الموسوعة. من المفروض أن تكون معرفتك أوسع من ذلك بعد كل السنوات التي قضيتها في الوعظ. إكراماً للسماء، لم لا تتحدث كإنسان؟ لم لا تتصرف بشكل طبيعي؟ فإنك ستسيء إلى نفسك إذ ما قرأت هذا الكلام الفارغ".

__ هذا ما كادت أن تقوله. ولو فعلت، أنت تعلم ما يمكن أن يحدث وهي تعلم ذلك أيضاً. وهكذا، أشارت فقط إلى أن الموعظة تنفع لتكون مقالة في صحيفة "نورث أمريكان ريفيو" بمعنى آخر امتدحت الموعظة، واقترحت في الوقت ذاته أنها لا تفيد كخطاب. اكتشف لايمن أبوت الخطأ، وقام بتمزيق النسخة، وأدلى بموعظته من دون أن يستخدم أية ملاحظات مسبقة.

وهكذا، إن أردت أن تغير الناس من دون التسبب بالازدراء أو إثارة الاستياء، إليك بهذه القاعدة:

أشر إلى أخطاء الناس بشكل غير مباشر.

تحدث عن أخطائك أولاً:

منذ عدة سنوات، غادرت ابنة أختي جوزفين كارنيجي منزلها في مدينة كنساس، قادمة إلى نيويورك للعمل كسكرتيرة عندي، كانت آنذاك في سن التاسعة عشرة، وقد تخرجت من المدرسة الثانوية منذ ثلاث سنوات، ولم تكن خبرتها العملية تزيد عن ثلاثة أضعاف الصفر. إلا أنها اليوم تعد من أفضل السكرتيرات، بعدما شككت في البداية بذلك. ففي ذات يوم حين بدأت في انتقادها، قلت في نفسي: مهلاً يا ديل كارنيجي، تمهل لحظة. إن عمرك هو ضعف عمر جوزفين، ولديك خبرة عملية توازي عشرة أضعاف ما لديها. فكيف تتوقع منها أن تكون لديها وجهة نظرك وحكمتك ومعرفتك، التي ربما تكون عادية؟ تمهل لحظة، يا ديل، فما الذي كنت تقوم به حين كنت في سن التاسعة عشرة؟ هل تذكر الأخطاء المريعة والهفوات التي ارتكبتها؟ هل تذكر حين فعلت كذا وفعلت ذاك؟ .."

بعد التفكير ملياً وبصدق ودون تحيز، استنتجت أن جوزفين هي أفضل مني حين كنت في سن التاسعة عشرة. ويؤسفني أن أعترف أنني لا أجاملها في ذلك.

وهكذا، عندما كنت أود أن ألفت انتباه جوزفين إلى خطأ ما، اعتدت على أن أبدأ بالقول: "لقد اقترفت خطأ يا جوزفين، لكن الله يعمل

أنه ليس أسوأ من الخطأ الذي كنت أرتكبه حين كنت في مثل سنك. فأنت لم تولدي بالمعرفة، لأن المعرفة لا تأتي إلا من خلال التجربة. كما أنك أفضل مما كنت عليه حين كنت في مثل سنك. إذ كنت مذنباً لقيامي بأشياء سخيفة حمقاء، حتى أنني فقدت الميل لانتقادك أو انتقاد أي إنسان آخر لكن ألا تعتقدي أنه من الحكمة أن تفعلي كذا وكذا..

ليس من الصعب جداً أن تستمع إلى ذكر أخطائك إذا ما بدأ المتحدث بالاعتراف بتواضع إذ أنه ليس معصوماً عن الخطأ.

تعلم فون بيلو ضرورة القيام بذلك عام 1909. كان فون بيلو المستشار الملكي في ألمانيا حين كان ويلهلم الثاني المغرور المشهور، آخر قياصرة ألمانيا، سيداً للعرش. وكان يبني جيشاً وأسطولاً بحرياً يكون له وزنه في العالم.

ثم حدث شيء مذهل. إذ نطق القيصر بأشياء لا تصدق، أشياء زلزلت القارة وبدأت سلسلة من الانفجارات كان لها دوي في جميع أنحاء العالم. ومن أجل جعل الأمور تسيء أكثر، قام القيصر بادعاءات أنانية وواهية حين حلّ ضيفاً في إنكلترا، وأعطى إذناً ملكياً بنشر تصريح في "الدايلي تلغراف". فقد أعلن مثلاً أنه يبني أسطولاً لمحاربة اليابان، وأنه هو وحده من أنقذ إنكلترا من التمرغ بغبار روسيا وفرنسا، وأن خطته هي التي ساعدت لورد روبرتس في إنكلترا في التغلب على البويرز في جنوب أفريقيا..

لم تنطق بهذه الكلمات المزعجة شفتا أي ملك أوروبي خلال فترة السلام طيلة مئة سنة. فثارت القارة غضباً منه. والتهبت إنكلترا، واندهش

رجال الدولة الألمانية. ووسط هذا التوتر، دبّ الذعر في نفس القيصر، فاقترح على الأمير فون بيلو، المستشار الملكي، أن يلقي اللوم على عاتقه، أجل، لقد أراد من فون بيلو أن يعترف بمسؤوليته في ذلك، وأنه هو نصح الملك بالتفوه بمثل الأشياء المعقولة.

احتج فون بيلو قائلاً:

"لكن يا جلالة الملك، يبدو لي أنه من غير المعقول أن يصدق أحد في ألمانيا أو إنكلترا أنني يمكن أن أنصح جلالتك بقول مثل هذه الأشياء".

وفور صدور هذه الكلمات منه، شعر فون بيلو أنه ارتكب خطأً فادحاً. فثار غضب القيصر الذي صرخ قائلاً:

"أنت تعتبرني حماراً يمكنني ارتكاب أخطاء لا يمكن لك أن ترتكبها !".

عندئذ أدرك بيلو أنه كان يجب أن يمتدحه قبل أن يشرع في انتقاده. لكن بعد فوات الأوان، قام بعمل أفضل من ذلك. أخذ يمتدح الملك بعدما انتقده. وقد فعل ذلك فعل السحر. أجاب باحترام:

"لا أقصد ذلك أبداً. فجلالتك تفوقني بكثير من النواحي، ليس فقط من الناحية العسكرية والبحرية، لكن قبل أي شيء بالعلوم الطبيعية. فقد استمعت إليك بإعجاب حين شرحت عن البارومتر وعن الاتصالات اللاسلكية أو عن أشعة رونتجن. فأنا للأسف أجهل جميع فروع العلوم الطبيعية وليست لدي أية معرفة بالكيمياء أو الفيزياء ولا أستطيع أن أشرح أبسط المظاهر

الطبيعية. "لكنني" (تابع فون بيلو حديثه) "عوضاً عن ذلك، لدي معرفة تاريخية وربما بعض المزايا المفيدة في السياسة، وخاصة في الدبلوماسية".

عندئذ أشرق وجه القيصر. قد امتدحه فون بيلو. كما أن فون بيلو رفع من قدره وكان متواضعاً. وهكذا استطاع القيصر أن يعفو عن أي شيء مقابل ذلك. فأشار بحماس:

"ألم أقل لك دائماً أننا نكمل بعضنا البعض؟ يجب أن نبقى متماسكين، ولسوف نبقى كذلك".

ثم صافح يد فون بلو، ليس مرة واحدة، بل عدة مرات. وبقي متقد الحماس في ذلك النهار، حتى أنه رفع قبضته مهدداً:

"إذا قال لي أحد أي شيء ضد الأمير فون بيلو سوف أهشّم أنفه !".

لقد أنقذ فون بيلو نفسه في الوقت المناسب - لكنه رغم حسن تصرفه ولباقته، ارتكب خطأ واحداً: كان يجب أن يبدأ حديثه بنواقصه وبتفوق القيصر - وليس بالقول أن القيصر يعوزه الذكاء ويحاجة إلى مرشد.

إذا كانت بضعة جمل من التواضع وامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغير القيصر المهان إلى صديق حميم، تخيل ما يمكن أن تفعل الإهانة والامتداح لنا في علاقاتنا اليومية. فإن استخدمت هذه الطريقة بشكل صحيح. فإنها ستفعل السحر في العلاقات الإنسانية.

وهكذا، لكي تغير الناس من دون التسبب بالإساءة أو إثارة الاستياء، إليك بهذه القاعدة:

تحدث عن أخطائك قبل انتقاد الشخص الآخر.

ما من أحد يود أن يتلقى الأوامر:

تشرفت مرة بتناول طعام العشاء مع الآنسة إيد تاربل رائدة كاتبي السير الأمريكيين، عندما أخبرتها أنني أولف كتاب كيف تكسب الأصدقاء؟ بدأنا نتناقش في موضوع التعامل مع الناس. فأخبرتني أنها حين كانت تكتب سيرة حياة أوين د. يونغ، أجرت مقابلة مع رجل أمضى ثلاث سنوات من العمل معه وفي نفس المكتب. وقد أعلن هذا الرجل أنه خلال الفترة هذه، لم يسمع أوين يونغ يأمر أحد. بل كان يقدم مقترحات، وليست أوامر. لم يقل أوين يونغ مثلاً "افعل هذا أو افعل ذاك"، أو "لا تفعل هذا أو لا تفعل ذاك". بل كان يقول "يمكنك أن تعتبر ذلك"، أو "هل تعتقد أن ذلك يفيد؟" وكان دائماً يقول بعد إملاء رسالة: "ما قولك بها؟". وأثناء مراجعة رسالة لأحد معاونيه، كان يقول، "ربما إذا قمت بصياغتها بهذه الطريقة، تكون أفضل"، فكان دائماً يعطي الشخص الآخر فرصة القيام بالأشياء بنفسه، فلا يطلب من معاونيه القيام بالأشياء، بل يدعهم يقومون بها بأنفسهم، ويتركهم يتعلمون من أخطائهم.

إن مثل هذه الطريقة تسهل على الشخص الآخر تصحيح أخطائه كما أن هذه الطريقة تنقذ كبرياء الإنسان وتمنحه شعوراً بالأهمية. وتجعله أيضاً راغباً بالتعاون بدلاً من الثورة.

لكي تغير الناس من دون التسبب بالإساءة أو إثارة الاستياء لديهم طبّق هذه القاعدة وهي: اسأل أسئلة بدلاً من إلقاء أمراً مباشرة.

دع الشخص الآخر ينقذ ماء وجهه :

منذ سنوات، واجهت الشركة العامة للكهرباء أمراً دقيقاً وهو تجريد تشارلز ستاينمتز من رئاسة الإدارة.

كان ستاينمتز عبقرياً من الدرجة الأولى في الكهرباء، لكنه لم يكن كذلك بالنسبة لإدارة الشركة. ومع ذلك، لم تجرؤ الشركة على مضايقته. إذ كان ضرورياً جداً لوجودها. فمنحته منصباً جديداً. جعلته مهندساً استشارياً، وولت شؤون الإدارة إلى شخص آخر.

فكان ستاينمتز سعيداً بذلك، وكذلك كان المسؤولون في الشركة. فقد تشاوروا بشأنه، وحققوا هدفهم من دون أية عاصفة وذلك حين تركوه ينقذ ماء وجهه.

تركوه ينقذ ماء وجهه! كم هذا مهم ! وكم من عدد قليل منا يتوقف ليفكر به ! فنحن ندوس بقساوة على مشاعر الآخرين، ونمضي في طريقنا لنكتشف الأخطاء ونصدر التهديدات فننتقد الطفل أو الموظف أمام الآخرين، من دون حتى أن نعتبر الأذى الذي نوجهه إلى كبريائه ! بينما لحظات قليلة من التفكير، وكلمة لطيفة أو كلمتان، وتفهّم عميق لتصرفات الآخرين، يمكن أن تبعد الأذى والألم عنهم !

لنتذكر ذلك في المرة القادمة حين تواجهنا ضرورة حتمية كصرف خادمة أو موظف.

إن طرد الموظفين ليس مصدر فرح. وإن تكون مطروداً ليس كذلك أبداً". (هذا مقطع من رسالة كتبها إلى مارشال أ. غرانجر، محاسب متخصص).

"معظم عملنا موسمي. لذلك يتوجب علينا صرف معظم الرجال في شهر آذار. ومن ضمن اختصاصاتنا كان معالجة الصرف من الخدمة الأمر الذي لا يروق أحد. لكن جرت العادة لتسيير الأمور كالتالي: "تفضل بالجلوس يا سيد سميث. لقد انتهى الفصل، ولا يبدو أن هناك أي عمل لك. أنت تفهم طبعاً أنك تهمل في موسم العمل، على أي حال، ..."

وتكون النتيجة خيبة الشخص الآخر، والشعور أنه أنزل إلى الحضيض. إذ أن معظمهم كانوا يجاهدون للعيش، ولا يشعرون بأي حب للمصنع الذي طالما تخلى عنهم.

قررت مؤخراً أن أتعامل مع الباقين بأسلوب أكثر لباقة ولطفاً. دعوت كلاً منهم بعدما أمعنت النظر بالعمل الرائع يا سيد سميث (إن كان حقاً فعل ذلك). فحين تم إرسالك إلى نيوآرك، عهد إليك بعمل شاق، قمت به على أتم ما يرام. نحن نود أن تعلم أن الشركة فخورة بك. فأنت موظف نشيط، وأمامك مرحلة طويلة مهما يكن نوع العمل الذي ستقوم به. إن شركتنا تؤمن بك، ونتمنى بقاءك. وهم يعرفون لو أنه كان لدينا عمل، لن نتخلى عنهم. وحين نحتاج إليهم ثانية، يأتون إلينا بكل طيبة خاطر.

كان دويت مورو يمتلك مقدرة فذة لمصالحة متخاصمين يكونان على وشك الإمساك بعنق أحدهما الآخر. كيف؟ كان يبحث عن الجانب

الصحيح والعادل في كلا الشخصين ويمتدحه ويؤكد عليه ويبرزه ومهما يكن نوع الخلاف، لم يكن ليضع أي فرد في الجانب المخطئ.

إن العظماء الحقيقيون هم كبار جداً لينفقوا الوقت في التطلع إلى انتصاراتهم الشخصية. فمثلاً:

في سنة 1922، وبعد قرون من العداء المرير، قرر الأتراك أن يطردوا اليونانيين نهائياً من المناطق التركية. فألقى مصطفى كمال أتاتورك خطاباً نابليونياً أمام جنوده، قال فيه: "هدفكم البحر المتوسط"، عندها، اندلعت أشد الحروب ضراوة في التاريخ الحديث، وفاز الأتراك فيها. وعندما اتجه القائدان اليونانيان تريكوبيس ودايونيس إلى بلاط كمال للاستسلام، أخذ الأتراك يطلبون أن تنزل لعنات السماء على أعدائهم المنهزمين. لكن أسلوب كما كان متحرراً من الانتصار. فقال وهو يمسك بأيدي القائدين: "تفضلا بالجلوس، لابد أنكم متعبان". وبعدما ناقشوا الحملة بالتفصيل، خفف من وطأة الهزيمة وقال وكان الحديث من جندي إلى جندي:

"إن الحرب هي لعبة حيث ينهزم أحياناً أفضل الرجال".

حتى في أوج انتصاره، تذكر كمال هذه القاعدة المهمة: دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه.

بإيجاز:

قواعد من كتاب: دع القلق وابدأ الحياة

1. لا تقلد الآخرين.

2. طبق عادات العمل الأربع الجيدة:

- نظّف مكتبك من جميع الأوراق، باستثناء تلك التي لها علاقة بالموضوع الذي تعالجه.
- افعل الأشياء طبقاً لأهميتها.
- حين تواجهك مشكلة، قم بحلها فوراً إذا توفرت لديك الحقائق الضرورية لاتخاذ قرار بشأنها.
- تعلم أن تنظم وتفوض وتدبّر.

3. تعلم أن تسترخي أثناء العمل.
4. ضع الحماس في عملك.
5. عدّد مزاياك، وليس متاعبك.
6. تذكر أن الانتقاد غير العادل هو مجاملة مبطنة.
7. ابذل قصارى جهدك.

قواعد من كتاب: كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر بالناس

1. لا تنتقد أو تشجب أو تتذمر.
2. امنح الثناء الصادق والمخلص.
3. أثر في الشخص الآخر رغبة جامحة.
4. اهتم بصدق الآخرين.

5. اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته، افعل ذلك بإخلاص.

6. أظهر الاحترام لآراء الشخص الآخر. لا تخبر الشخص الآخر أبداً أنه مخطئ.

7. ابدأ بطريقة ودية.

8. استدرج الشخص الآخر لقول "نعم" في الحال.

9. اجعل الشخص الآخر يشعر أن الفكرة هي فكرته.

10. ناشد الدوافع النبيلة.

11. أشر إلى أخطائك قبل انتقاد الشخص الآخر.

12. تحدث عن أخطائك قبل انتقاد الشخص الآخر.

13. اسأل أسئلة بدلاً من إلقاء أوامر مباشرة.

14. دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه.

- انتهى الكتاب -

نبذة عن الكاتب

ديل كارنيجي هو الرجل الذي يتوافد كبار رجال الأعمال في نيويورك، لطلب توجيهاته ونصائحه العملية فيما يتعلق بالتعامل مع الناس. وخلال الأربع والعشرين سنة الأخيرة قام بتدريب أكثر من 15000 رجل أعمال كما أوضحنا سابقاً.

وبين هؤلاء الرجال بعض أشهر الشخصيات في أمريكا، لقد أثبتت محاضرات ديل كارنيجي في معهد كارنيجي للحديث المؤثر والعلاقات الإنسانية حتى أن المنظمات الكبرى مثل شركة وستنجهاوس للكهرباء والصناعة، وشركة ماجدو - هيل للنشر، وغرفة بروكلين التجارية، والمعهد الأمريكي لمهندسي الكهرباء، وشركة تليفونات نيويورك وجهت هذا التدريب في مكاتبها لأعضائها والتنفيذيين بها. وكتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" هو التجربة الحية والنتيجة المباشرة لهذا الجهد الفريد منه، وهو الكتاب الوحيد العملي الذي كُتب لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم اليومية في العلاقات الإنسانية.

وُلد السيد كارنيجي في مزرعة بميسورين وقد التحق بكلية المعلمين، حيث استغرقه في النقاش والجدل الذي يهدف إلى التغلب على عقدة الإحساس بالدونية، وبعد التخرج فكّر في التدريس مقابل دولارين في

اليوم، إلا أنه تخلى عن الفكرة عندما علم أن بإمكانه أن يحصل على دولارين في اليوم لو عمل كبائع لمدرسة، إلا أن القرويين في ميسوري بدوا غير قابلين للتأثر بالثقافة، ولذلك نقل نشاطه لتعبئة اللحوم أو أن يسافر إلى أوماها، ومعه شحن أحصنة برية ولحوم خنزير خلال الغرب الأوسط (ميدل إيست) لمدة عامين.

وصل إلى نيويورك سنة 1911 وسجل اسمه في أكاديمية الفنون الدرامية ومكّنه هذا التدريب من الالتحاق بفرقة "بولي في أسيركاس" أو "بَكَرَة السيرك" إلا أنه عندما التقى بممثلين يبلغ عمرهم خمسة وستين عاماً ما زالوا يقومون بعمل غير ثابت أو دائم، قدّر على الفور أن يبحث عن وظيفة توفر له مستقبلاً أكثر أماناً. وبالفعل عاد إلى نيويورك وعمل في بيع عربات النقل مقابل عمولة. ثم سأل نفسه عن أفضل شيء يناسبه في الحياة، واسترجع تجربته في النقاش والجدل: وذهب إلى شارع 125 ي.م. س. أ حيث تحدث إلى المسؤولين بشأن السماح له بتدريس منهج عن التحدث العام أمام الجمهور.

في البداية حصل على دولارين في الليلة، ولكن بعد فترة وجيزة أصبح يحصل على ثلاثين دولاراً في الليلة، ويقول عن ذلك: "لقد فاقَ ذلك أقصى توقعاتي".

وكانت نظريته أن يبث الثقة بشكل تدريجي، بحيث كان يجعل الرجال يقفون على أقدامهم، ويتحدثون أولاً عن وظائفهم، وكلابهم وما يرونه من خلال نوافذ مكاتبهم، ثم يتقدم إلى موضوعات خطابية،

واكتشف أن الرجل الذي يقف ويتوازن أمام حشد من الناس يصبح واثقاً من نفسه متوازناً ومقنعاً في اللقاءات الأكثر شخصية في الحياة، وكان هذا التفكير هو البداية الحقيقية لمعهد كارنيجي الذي علّم اليوم آلاف الناس كيف يتحدثون بشكل مؤثر فعال، وكيف يطورون شخصياتهم، وكيف يؤثرون على الرجال في مجال العمل.